BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Masalah Yang Timbul

1. Adanya kesalahan penulisan nama dan nomor rekening
2. kesalahan memasukan data (human error)
3. Hilangnya bukti dasar transfer sehingga sering timbul selisih

4.2 Analisis Permasalahan

4.2.1 Analisis Kesalahan Penulisan Nama Dan Nomor Rekening

Dari penelitian yang telah dilakukan penulis selama praktek kerja lapangan kesalahan penulisan nama, dan nomor rekening kadang-kadang terjadi, hal ini dikarenakan beraneka ragamnya bentuk tulisan nasabah yang akhirnya tidak bisa terbaca oleh petugas sehingga kesalahan ini baru terkontrol setelah transfer dilakukan dimana terjadi komplain dari nasabah karena kirimannya tidak sampai ketempat tujuan. Tapi hal ini juga disebabkan karena kurangnya efisiensi dan efektifitas pemeriksaan petugas pada saat nasabah menyerahkan dokumen. Yang perlu ditinjau dalam hal ini adalah cara kerja para petugas terkait supaya lebih teliti dalam memeriksa dokumen transfer yang masuk agar kesalahan tersebut bisa diatasi.

4.2.2 Analisis Terjadinya Kesalahan Memasukan Data

Dalam hal ini kesalahan memasukan data bisa disebabkan karena beberapa hal, diantaranya karena kesalahan pengetikan oleh petugas

saat memasukan data lewat komputer, karena kurang jelasnya tulisan yang tertera dalam bukti transfer, kesalahan nasabah pada saat mengisi dokumen transfer baik itu salah dalam memasukan alamat tujuan, nama pemerima, no rekening penerima, cabang tujuan dll.

Hal ini juga timbul karena kurangnya ketelitian petugas dalam memeriksa setiap dokumen yang masuk apakah semua data yang diperlukan sudah terisi secara lengkap atau belum, untuk itu diperlukan suatu kecermatan dalam mengoreksi setiap data yang masuk agar proses transfer dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat.

4.2.3 Analisis Bukti Dasar Transfer Hilang Sehingga Sering Timbul Selisih

Hilangnya bukti dasar transfer, merupakan salah satu hambatan yang mengakibatkan proses pelaksanaan transfer menjadi lambat, sehingga dalam hal ini sering timbul selisih paham baik antara karyawan BTN maupun antara karyawan BTN dengan nasabah, hal ini terjadi dikarenakan kurang rapinya menyimpan dokumen atau bukti-bukti transfer yang akhirnya dokumen tersebut terselip, terlipat, atau hilang dan bisa saja terbuang .

Kesalahan ini baru terkontrol setelah ada komplain dari nasabah, dikarenakan kirimannya belum sampai ketempat tujuan, atau salah alamat tujuan yang akhirnya sampai ke alamat lain.

Meski kesalahan ini jarang terjadi, tapi bila kesalahan ini tidak cepat diatasi, sedikit demi sedikit kepercayaan masyarakat kepada BTN akan semakin berkurang, terutama bagi mereka pengguna jasa transfer.

4.3 Penyelesaian Masalah

4.3.1 Kesalahan Penulisan Nama dan Nomor Rekening

Untuk mengatasi kesalahan penulisan nama dan nomor rekening, khususnya dalam hal ini sering terjadi pada transfer ke luar, maka pada saat bukti transfer akan diserahkan kebagian teller, petugas customer service atau bagian teller itu sendiri harus memeriksa terlebih dahulu apakah nasabah sudah mengisi datanya dengan lengkap atau belum dan pastikan bahwa nama yang tercantum dalam dokumen sesuai dengan kartu identitas nasabah dalam hal ini lihat prosedur transfer pada BAB III, apabila memang data yang tertera dalam bukti transfer telah sesuai, baru customer service boleh mempersilahkan nasabah untuk ke teller, atau baru teller menginput transaksi tersebut ke komputer.

4.3.2 Sering Terjadinya Kesalahan Menasukan Data

Jika melihat permasalahan mengenai sering terjadinya kesalahan menginput data, maka penyelesaian yang praktis dan bisa dijadikan jalan keluar adalah :

1. Sebelum data tersebut di input maka baca dan teliti terlebih dahulu setiap bukti transfer atau dokumen transfer tersebut, apakah sudah terisi dengan benar dan sudah sesuai dengan ketentuan atau tidak.
2. Apabila ada data yang kurang jelas, sebaiknya jangan dulu di input tapi ditanyakan dulu ke nasabah .
3. Selain itu perlunya ketekunan dan kesabaran dalam menganalisa atau mengoreksi setiap dokumen, karena dalam hal ini menyangkut

kepercayaan masyarakat terhadap BTN dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terutama dalam jasa kiriman uang atau transfer.

4.3.3 Bukti Dasar Transfer Hilang Sehingga Sering Timbul Selisih

Dalam masalah ini, tindakan yang mungkin harus dilakukan adalah menyusun dokumen-dokumen transfer secara rapi, dibundel atau disimpan dalam map atau sejenisnya, sehingga bukti transfer tersebut tidak berceceran dan kecil kemungkinan terjadinya kehilangan dokumen transfer.

Untuk mengatasi apabila timbul selisih, baik berupa komplain dari nasabah karena kirimannya telat yang disebabkan karena bukti transfer hilang sehingga transfer tidak dapat dilakukan atau selisih antar karyawan karena saling menyalahkan, maka perlu dilakukan pendekatan secara pribadi, misalnya dengan menunbuhkan rasa saling percaya baik antara karyawan maupun antara nasabah dengan BTN, dan selain itu karyawan dituntut memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang diembannya sehingga kepercayaan masyarakat kepada BTN tetap terjaga.


SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE-IGI