BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas dalam bab-bab terdahulu, dapatlah kiranya penulis mengambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. BTPN sebagai salah satu bank swasta nasional telah banyak membantu masyarakat terutama dalam penyediaan dana khususnya kepada para pensiunan.
2. Prosedur yang dilaksanakan banyak membantu terutama kepada nasabah pensiunan yang kebanyakan telah berusia lanjut dalam hal ini nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kredit. Pengembalian kredit yang dilakukan dengan memotong gaji pensiunan dirasakan ringan oleh nasabah pensiunan.
3. BTPN KKB Soreang dalam menjalankan operasinya telah sesuai dengan tujuan dari BTPN itu sendiri, hal ini dilihat dengan adanya kebijakan-kebijakan dalam prosedur pelayanan kredit pensiun. Kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan ini dapatlah dikatakan merupakan salah satu contoh bagi bank lain dalam memberikan kredit kepada para pensiunan.
4. Pelayanan yang diberikan oleh BTPN KKB Soreang dalam kredit pensiun telah sangat memuaskan nasabah, hal ini dilihat dari data statistik bahwa 75% masyarakat pensiunan soreang merupakan nasabah BTPN KKB Soreang.

5.2 Saran-saran

1. Memberikan pengarahan dan penjelasan mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhinya yang telah ditetapkan oleh BTPN KKB Soreang

dalam permohonan kreditnya. Disini petugas bank harus mampu memberikan informasi dan keterangan yang berhubungan dengan persyaratan tersebut dengan jelas dan sabar dalam menghaadapi nasabah pensiunan terutama nasabah pensiunan yang telah lanjut usia dimana mereka tidak dapat langsung mengerti atas apa yang dijelaskan oleh petugas bank, tetapi dapat berulang-ulamng sehinmgga dibutuhkan kesabaran yang cukup besar dari petugas bank tersebut. Disamping itu petugas jangan sekali-kali mengucapkan "tidak tahu" kepada nasabah jika mereka menanyakan sesuatu, namun diusahakan menjawabnya yang dapat menenangkan nasbah, walaupun petugas bank memang tidak mengetahui tentang hal itu.dan petuga bank harus dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah, dengan cara petugas bank berusaha berbuat ramah, sopan dan melayani nasabah sebaik mungkin.

2. Prosedur pelayanan kredit pensiun yang dilaksanakan sekarang sebaiknya tetap dipertahankan atau mungkin lebih ditingkatkan lagi, karena telah sangat baik, dengan cara memperkecil atau mengurangi jumlah persyaratan dari permohonan kredit dan jumlah fotocopy dari persyaratn tersebut, namun tidak mengurangi keabsahan segi hukum dari proses pemberian kredit pensiun.
3. Diharapkan adanya sistem komputerisasi di BTPN KKB Soreang, walaupun BTPN Cabang Bandung telah menggunakan sistem komoputerisasi. Namun pengerjaan yang dua kali dari manual di BTPN KKB Soreang lalu komputerisasinya di Cabang Bandung yang telah dirancng khusus dengan program-program yang telah disesuaikan dengan ketentuan dan kebutuhan BTPN dalam prosedur pemberian kredit pensiun maka maslah-masalah yang sering terjadi seperti penulisan data dua kali, data yang tidak tertulis,

ketidaksesuaian penjumlahan nominal pinjaman, suku bunga dan saldo akhir ataupun kesalahan dalam penulisan nama nasabah dapat segera diatasi sehingga prosesnya tidak memakan waktu yang cukup lama. Pemasukan dan pengelompokan data, yang berdasarkan jangka waktu, jenis pensiun dan nomor rekening sampai tahap pengadministrasiannya pun tidak lagi memakan waktu yang cukup lama. Hal ini dapat mempercepat kinerja BTPN KKB Soreang dalam memproses kredit, sehingga nasabah dapatv dilayani dengan cepat dan baik. Karena nasabah tidak perlu menunggu waktu yang cukup lama dimana mereka pun mungkin tidak mempunyai waktu yang cukup karena mereka mempunyai tugas-tugas yang lain. Jadi disarankan untuk menyediakan komputer dan printer di BTPN KKB Soreang. Sumber daya manusia yang dimiliki BTPN hendaknya selalu ditingkatkan pengetahuan dan kemampuannya khususnya dalam bidang perbankan dan meningkatkan produktifitas dan tanggung jawab dalam bekerja.

4. Walaupun menurut teori, nasabah yang telah lanjut usia atau sakit-sakitan, tidak dapat diberikan kredit sebab dapat menjadi resiko kredit macet, namun BTPN KKB Soreang tetap dapat memberikan kreditnya kepada nasabah tersebut sesuai dengan ketentuan-ketentuan tertentu, karena pada kredit pensiun resiko adanya kredit macet sangat kecil atau tidak ada. Ini disebabkan kredit pensiun diasuransikan oleh BTPN KKB Soreang melalui asuransi jiwa Bakrie, dimana nasabah membayar premi asuransi. Dan diusulkan BTPN dapat terus melaksanakan kebijakannya ini tetapi tetap memperhatikan prinsip 5C dalam pemberian kredit.

Demikian saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis semoga BTPN semakin maju dalam kapasitias dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat guna menunjang pembangunan nasional dalam bidang ekonomi untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.


INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
IGI