BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari data-data yang diperoleh selam penulis melakukan penelitian di Bank BTPN Kantor Cabang Pembantu Burangrang Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan usaha Bank BTPN adalah bergerak di bidang penghimpuan dan penyaluran dana untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat pensiunan khususnya dan Bangsa Indonesia umumnya.
2. Sumber dana yang berhasil dihimpun oleh bank sangat menentukan pertumbuhan dan perkembangan suatu bank, sebab bersarnya dana yang berhasil dihimpun akan menentukan besarnya dana yang dapat dikembangkan.
3. Bank BTPN Burangrang dalam melakukan kegiatan operasionalnya memperoleh dana dari masyarakat luas dalam bentuk tabungan dan deposito. Sedangkan jenis tabungan yang ada di Bank BTPN Burangrang adalah Tabungan Umum dan Tabungan Pensiunan, dimana Tabungan Citra dan Tabungan Kesra termasuk dalam jenis tabungan umum.
4. Tabungan Citra dan Tabungan Kesra sebagai tabungan umum yang ada di Bank BTPN di dalam pelaksanaannya melalui tahap-tahap yang saling berhubungan, mulai dari pembukaan rekening sampai penutupan rekening. Tabungan Citra pada dasarnya hampir sama dengan Tabungan Kesra, bedanya hanya pada pemberian bunga dan adanya undian pada Tabungan Kesra.

5. Suku bunga dan pelayanan yang diberikan oleh suatu bank akan mempengaruhi besar tidaknya jumlah penabung.
6. Pengerahan Tabungan Citra dan Tabungan Kesra pada Bank BTPN Burangrang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu tahun 1996 meningkat sebesar 16% (Rp 461.130.000,00), tahun 1997 sebesar 20% (Rp 667.001.000,00), tahun 1998 sebesar 29% (Rp 1.181.444.000,00).
7. Pemberian bunga progresif pada Tabungan Citra dapat menarik minat para penabung untuk menyimpan dananya dalam jumlah yang lebih besar dengan harapan penabung akan menerima bunga yang lebih besar, dan di samping itu bank juga akan memperoleh dana yang lebih besar untuk dimanfaatkan. Ada satu hal yang harus diperhatikan dalam perhitungan bunga Tabungan Citra dan Tabungan Kesra yaitu, hari efektif antar tanggal transaksi yang dapat menimbulkan asumsi terdapat perhitungan hari yang tumpang tindih walaupun dalam kenyataannya perhitungan hari tersebut tidak tumpang tindih.
8. Daya tarik yang dimiliki Tabungan Kesra yaitu adanya undian yang diselenggarakan bank setiap tiga bulan sekali, sehingga penabung akan menabung dalam jumlah yang lebih besar untuk mendapatkan nomor undian yang lebih banyak dengan harapan peluang untuk mendapatkan undian lebih besar. Kelebihan lain yang dapat dinikmati nasabah Tabungan Citra dan Tabungan Kesra yaitu tidak adanya biaya administrasi pada setiap bulannya seperti halnya tabungan yang terdapat pada bank lain.
9. Tidak adanya fasilitas pendukung seperti ATM *(Automatic Teller Machine)* pada Tabungan Citra dan Tabungan Kesra di Bank BTPN Burangrang menjadikan tabungan ini terkesan kurang praktis dan tidak modern. Apalagi di

jaman modern seperti sekarang ini, masyarakat tentunya menginginkan tabungan yang praktis di dalam penarikannya.

10. Pada Tabungan Citra dan Tabungan Kesra tidak ada ketentuan khusus yang memberikan sanksi kepada para penabung yang sudah tidak aktif dalam jangka waktu tertentu dan tidak ada ketentuan yang mengharuskan penabung untuk memelihara saldo minimalnya dalam suatu tenggang waktu tertentu.

5.2 Saran

Selama melaksanakan penelitian di Bank BTPN Burangrang Bandung penulis masih menjumpai adanya hambatan atau masalah yang dapat menghalangi tujuan atau sasaran yang diharapkan oleh Bank BTPN. Untuk itulah, sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan dan untuk mencapai sasaran yang diharapkan, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk kemajuan Bank BTPN Burangrang, yaitu :

Saran Umum :

1. Disiplin kerja ditingkatkan

   Kedisiplinan kerja di Bank BTPN Burangrang saat ini cukup baik, tetapi masih terlihat ada beberapa karyawan yang melanggar kedisiplinan kerja yang berlaku, misalnya datang terlambat, istirahat sebelum waktnya dan bahkan ada karyawan yang istirahat melebihi jam yang ditetapkan, dan sebelum jam kerja selesai karyawan keluar lebih dahulu. Pada jam kerja seharusnya karyawan bekerja, kalaupun tidak ada pekerjaan sebaiknya jangan

duduk-duduk santai sambil bicara dengan karyawan lainnya, karena bisa mengganggu karyawan lainnya.

2. Meningkatkan pelayanan

   Nasabah adalah urat nadi bank, bank ada karena ada nasabah, nasabah merupakan sumber kehidupan karyawan bank dan menentukan perkembangan bank. Oleh karena itulah, pegawai bank dituntut untuk bersikap / bertindak yang sopan dan wajar kepada nasabah . Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pegawai bank dalam bekerja, antara lain :

   a. Pegawai bank tidak merokok ataupun makan selam jam kerja, karena hal ini akan membuat nasabah merasa tidak dihargai dan tidak dilayani dengan serius.
   b. Menerima nasabah yang datang dengan ramah dan mendengarkan apa yang dikeluhkan/dibicarakan nasabah.
   c. Jangan membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, apalagi nasabah Bank BTPN kebanyakan orang yang lanjut usia.
   d. Melayani nasabah tidak sambil ngobrol dengan rekan kerja.
   e. Penampilan yang wajar dan sopan.

3. Menambah fasilitas

   Melihat fasilitas yang ada di Bank BTPN saat ini sudah cukup mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Namun akan lebih baik lagi apabila fasilitas yang sudah ada sekarang ditambah atau dilengkapi, diantaranya :

   a. Menambah/mengganti program komputer dengan yang lebih canggih dan modern.

b. Menugaskan pegawai bank baru sebagai Customer Service yang khusus melayani nasabah yang membutuhkan informasi.

c. Menambah loket baru yang sifatnya sementara pada saat pembayaran uang pensiun setiap bulannya.

Selain hal-hal di atas, Bank BTPN Burangrang perlu memberikan pendidikan/pelatihan kepada para karyawannya, terutama karyawan baru untuk menambah keterampilan dan pengetahuan.

Saran Khusus :

1. Diadakan undian khusus untuk Tabungan Citra seperti halnya Tabungan Kesra untuk meningkatkan daya tarik bagi penabung.
2. Menyediakan fasilitas pendukung seperti ATM untuk Tabungan Citra dan Tabungan Kesra di Bank BTPN Burangrang.
3. Pihak bank sebaiknya membuat ketentuan khusus bagi penabung yang tidak aktif dan yang tidak memelihara saldo minimalnya dalam tenggang waktu tertentu yang ditetapkan bank dengan memberikan sanksi tertentu misalnya saldo tabungan akan dipotong setip bulannya sebesar jumlah tertentu.
4. Hari efektif atau hari mengendap Tabungan Citra dan Tabungan Kesra sebaiknya dihitung berdasarkan transaksi pada tanggal yang dimaksud sampai dengan satu hari sebelum tanggal transaksi berikutnya sehingga tidak menimbulkan kesan tumpang tindih.

Demikianlah saran-saran yang dapat penulis berikan, kiranya saran-saran tersebut dapat bermanfaat bagi perkembangan Bank BTPN di k emudian hari.