BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam bab ini penulis mencoba menyimpulkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan yang terangkum dalam kesemua bab yang ada dalam laporan ini. Bab ini merupakan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya.

1. Prosedur Pelayanan Jasa Tabungan Citra baik Pembukaan, maupun Penutupan, dan Perhitungan bunga sudah berjalan sebagaimana mestinya, tidak ada masalah yang timbul. Hanya disarankan agar prosedur (tata cara) menabung dipersingkat dan diperjelas untuk mempermudah nasabah.
2. Prosedur Pelayanan Jasa Tabungan Kesra juga pada dasarnya sama yang berbeda hanya pada perhitungan bunga yang berbeda dikarenakan besar bunga yang berbeda pula.
3. Pelaksanaan pembukaan dan penyetoran rekening tabungan Citra dan Kesra pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Cimahi dilakukan dengan cara yang sama yaitu dilakukan dengan cara penyetoran serta dapat dilakukan pada saat jam kerja, setoran pertama minimal Rp 10.000,00 sedangkan setoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp 10.000,00 dan nasabah menandatangani slip setoran.Nasabah dapat menarik uang tabungannya yang berada di bank dengan cara mengisi formulir yang telah disediakan oleh bank dan memberikannya kepada petugas yang melayani hal tersebut. Suku bunga yang berlaku bagi Tabungan Citra adalah 16% per tahun dan Tabungan Kesra 20 % per tahun, bunga dihitung harian dan dipotong pajak penghasilan sebesar 15%.

4. Masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan rekening tabungan adalah kurang cekatannya para petugas yang menangani para nasabah yang akan menabung ataupun mengambil tabungan, pelayanan yang lambat dan tidak efisien sehingga hal tersebut sering membuat nasabah kadang-kadang kesal.

5.2 Selama penulis melaksanakan penelitian di PT.Bank Tabungan Pensiunan Nasional saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Meningkatkan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya agar tidak terjadi keterlambatan.
2. Meningkatkan pelayanan dengan cara menempatkan beberapa petugas tambahan apabila nasabah membludak.