

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, mengenai Tinjauan Mekanisme Pelayanan Tabungan Tandamata Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Galaxi, Bekasi. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Produk tabungan BJB Tandamata merupakan salah satu produk tabungan yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Produk unggulan ini dapat meningkatkan pendapatan bank serta sebagai sumber dana bank yang dapat digunakan untuk menyalurkan kredit dan jasa perbankan lainnya pada PT. Bank BJB, Tbk. KCP Galaxi, Bekasi. Berikut ini adalah keuntungan dan kemudahannya:
  - 1) Dengan setoran awal sebesar Rp 50.000,- dapat memiliki rekening Tabungan BJB Tandamata.
  - 2) Dilengkapi dengan kartu ATM yang berfungsi juga sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya. Bebas biaya debit menggunakan kartu ATM BJB di *Elektronik Data Capture* (EDC) bank lain dan bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank BJB.
  - 3) Dilengkapi dengan buku tabungan, tidak dikenakan biaya penggantian buku rusak/hilang.
  - 4) Tidak dikenakan biaya administrasi tambahan bila saldo dibawah saldo minimum serta tidak dikenakan biaya tambahan untuk status rekening pasif.
  - 5) Didukung dengan fasilitas E-Banking Bank BJB yaitu BJB SMS, BJB NET dan BJB DIGI.
  - 6) Tabungan BJB Tandamata diikutsertakan dalam program undian berhadiah “Petik Hadiah bank BJB” yang diadakan secara rutin setiap tahunnya.

- b. Mekanisme pelayanan tabungan Tandamata yang dilakukan oleh *Customer Service* sudah cukup baik dengan menerapkan prinsip kehati-hatian yaitu *Know Your Customer (KYC)* nasabah diminta untuk melakukan pengkinian data secara berkala atau setiap ada perubahan, hal ini dilakukan sebagai mitigasi resiko dalam rangka penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.
- c. Penginputan pada sistem *Core Banking* milik PT. Bank BJB, Tbk yaitu BJB *Fast* sudah baik karena sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, *Customer Service* juga mengecek kartu identitas nasabah seperti KTP di web atau menggunakan *KTP rider*. Jika ada nasabah yang terindikasi *Politically Exposed Person (PEP)* maka Bank BJB akan mensupport data nasabah tersebut untuk dilaporkan serta diinput kedalam sistem Anti *Money Laundering (AMOLA)* yang diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selanjutnya akan ditangani oleh Badan Reserse Kriminal (BARESKRIM) lalu diproses ke Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

#### IV.2 Saran

Penulis menyarankan kepada PT. Bank BJB, Tbk. KCP Galaxi, Bekasi untuk lebih meningkatkan pelayanan berkaitan dengan masalah pengkinian data nasabah, agar nasabah tidak malas untuk memperbarui datanya pihak bank harus mewajibkan setiap nasabahnya untuk melakukan pengkinian data secara berkala dan memberikan *discount-discount* atau *voucher* bagi nasabah yang datanya sudah diupgrade. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan citra Bank BJB sekaligus mendukung program yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* harus ramah agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk dan jasa yang ditawarkan sebaiknya *Customer Service* harus lebih sabar dalam mendengarkan segala keluhan yang dihadapi oleh nasabahnya dan dapat memberikan solusi terbaik atas permasalahan yang dihadapi.