

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan :

- a. Persiapan berkas formulir permohonan pembukaan rekening tabungan telah dilakukan dengan baik berdasarkan instruksi dari bagian *customer service* dengan menandai data-data yang harus diisi oleh nasabah demi mempermudah pengisian formulir permohonan pembukaan rekening tabungan.
- b. Pemeriksaan kelengkapan data nasabah diantaranya dilakukan dengan cara mencocokkan data yang ada pada formulir permohonan pembukaan rekening tabungan dengan salah satu dokumen persyaratan pembukaan rekening tabungan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Pengimputan data nasabah ke dalam sistem milik Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. dilakukan dengan mengikuti arahan dari bagian *customer service* yang memiliki hak untuk menggunakan sistem dimiliki Bank Tabungan Negara yang disebut dengan *Silverlake Integrated Banking System*. Pengisian data nasabah pada sistem tersebut mengacu pada formulir pembukaan rekening tabungan yang telah diisi secara tulis tangan oleh nasabah.
- d. Produk Tabungan BTN Batara memiliki program bernama “Yuk Menabung”. Pemasaran program “Yuk Menabung” pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Sawangan dilakukan oleh semua unit yang ada di *outlet* Kantor Cabang Pembantu Sawangan. Pemasaran program tersebut menggunakan strategi promosi secara langsung.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa Tabungan BTN Batara merupakan tabungan yang diperuntukan bagi nasabah guna keperluan sehari-hari, tabungan ini juga sekaligus dapat dipergunakan untuk pembayaran angsuran Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Syarat dan ketentuan untuk membuka rekening

Tabungan BTN Batara ialah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau tanda pengenal diri lainnya dan melakukan setoran awal minimal Rp.200.000,00-.

Namun dengan terdapatnya program “Yuk Menabung”, nasabah dimudahkan untuk pembukaan rekening tabungan tanpa setoran awal dan hanya membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saja. Ditambah dengan nasabah akan mendapatkan *cash back* sebesar Rp.68.000,00-.

IV.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis sampaikan, penulis ingin memberikan saran bahwa :

- a. Aktivitas yang dilakukan oleh *customer service* terlihat sangat baik dan sesuai dengan prosedur, hanya saja pada saat pengisian formulir pembukaan rekening tabungan terdapat beberapa nasabah yang mengisi formulir tersebut secara tidak lengkap, penulis ingin menyarankan agar *customer service* menghimbau kembali nasabah tersebut demi kelengkapan data pada *Customer Information File* (CIF) nantinya akan diinput kedalam *Silverlake Integrated Banking System*. Karena jika ada kesalahan pada penginputan tersebut, pihak bank berpotensi mendapatkan denda.
- b. Penulis ingin memberi saran agar aktivitas pemasaran yang menggunakan strategi promosi Tabungan BTN Batara pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Sawangan lebih ditingkatkan lagi salah satunya dengan cara melakukan *open booth* diberbagai lokasi. Penulis menyarankan hal tersebut karena cakupan promosi yang dilakukan selama ini masih terbatas pada *personal selling* yang dilakukan oleh seluruh unit Kantor Cabang Pembantu Sawangan.