

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. BPR Raga Dana Sejahtera menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan produk tabungannya. Terdapat sembilan SOP yang telah diatur dalam pengelolaan tabungan oleh bagian operasional diantaranya; SOP penerimaan setoran dengan uang tunai, SOP mencetak transaksi, SOP perubahan data nasabah, SOP penggantian buku tabungan karena rusak dan hilang, SOP pemblokiran saldo tabungan, SOP pencabutan pemblokiran saldo, SOP kuasa pendebitan rekening atas permintaan nasabah, SOP permintaan penutupan rekening tabungan atas permintaan nasabah, dan SOP penutupan rekening tabungan tidak aktif.
2. PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Raga Dana Sejahtera, dalam penerapan SOP pengelolaan tabungan oleh bagian operasionalnya masih terdapat hambatan atau kendala. Hambatan pertama disebabkan oleh jaringan, yang mana hambatan jaringan ini menyebabkan melemahnya sistem, seperti terhambatnya kerja *customer service* ketika menginput data calon nasabah. Hambatan selanjutnya disebabkan oleh calon nasabah yaitu

ketidaklengkapannya berkas atau data calon nasabah dalam pengajuan permohonan pembukaan rekening tabungan..

3. Adapun solusi untuk menghadapi kendala tersebut, PT. BPR Raga Dana Sejahtera menghubungi petugas IT apabila terjadi gangguan jaringan dan *customer service* meminta maaf kepada calon nasabah atas kendala yang terjadi, dan solusi untuk hambatan ketidaklengkapan data calon nasabah adalah *customer service* menjelaskan dan menegaskan kembali atas persyaratan berkas serta kelengkapan pengisian formulir kepada calon nasabah.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil pembahasan adalah sebagai berikut:

1. PT. BPR Raga Dana Sejahtera diharapkan memberikan pelatihan atau pemahaman kepada karyawannya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan tabungan di PT. BPR Raga Dana Sejahtera dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah agar berjalan efektif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Dan diharapkan kepada karyawan agar memberikan informasi yang jelas kepada calon nasabah yang ingin menabung mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi guna menghindari kesalahan-kesalahan berkas ataupun ketidaklengkapan data.

2. Diharapkan kepada calon nasabah untuk lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP), agar dapat memahami persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pembukaan rekening tabungan di PT. BPR Raga Dana Sejahtera.
3. Diharapkan PT. BPR Raga Dana Sejahtera untuk meningkatkan fasilitasnya guna menunjang sistem pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah-nasabahnya.

