

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai prosedur transfer sebagai layanan jasa pengiriman uang pada PT. Bank Nagari cabang Padang Panjang, Bank Nagari menyediakan layanan jasa yang diberikan kepada nasabahnya yaitu jasa transfer. Transfer merupakan aktivitas mengirimkan uang dengan nominal tertentu dari satu rekening ke rekening lainnya. Nasabah yang melakukan transfer uang akan dikenakan biaya administrasi dengan nominal yang berbeda beda di setiap layanan dan tujuan pengiriman uang. Prosedur transfer pada Bank Nagari cabang Padang Panjang bisa dilakukan melalui teller, ATM, Nagari SMS *banking*, Nagari mobile *banking* dan juga melalui NCM (*Nagari cash management*).

Melakukan transaksi transfer pada Bank Nagari dapat memberikan manfaat bagi nasabah dan juga bagi Bank. Adapun manfaat nasabah melakukan transfer diantaranya yaitu proses transfer tidak memakan waktu lama karna dana akan langsung sampai ke rekening tujuan. Nasabah juga lebih aman karena tidak perlu membawa uang dengan nominal yang besar. Kemudian nasabah yang melakukan transfer menggunakan aplikasi digital bank Nagari akan lebih menghemat waktu karena transaksi bisa dilakukan dimana saja. Sedangkan manfaat transfer bagi bank yaitu Bank akan mendapatkan komisi berupa provisi atas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Bank terhadap nasabah.

Selain memberikan manfaat, transfer juga memiliki hambatan yang dapat terjadi baik saat transfer tunai di Bank, ataupun transfer melalui layanan digital Bank nagari. Hambatan yang dapat terjadi saat melakukan transfer melalui teller yaitu biasanya terjadi kendala jaringan/ jaringan offline saat proses transfer sedang berlangsung. Nasabah yang tidak lupa

nomor rekening tujuan atau petugas Bank yang tidak teliti saat mengimput data nasabah juga akan menghambat proses transfer. Kemudian hambatan yang dapat terjadi saat melakukan transfer melalui layanan digital Bank Nagari diantaranya yaitu jaringan yang tidak stabil, *error* pada sistem aplikasi transfer dan nasabah yang lupa PIN atau user ID sehingga proses transfer tidak dapat dilakukan.

## 5.2 Saran

Sesuai dengan pengamatan penulis pada Bank Nagari cabang Padang Panjang, diharapkan kepada pihak bank agar lebih meningkatkan lagi kualitas layanan sebagai jasa pengiriman uang dan juga pihak bank lebih memantau kestabilan jaringan pada sistem *core banking* agar tidak terjadi hambatan saat proses transfer sedang berlangsung. Diharapkan juga kepada pihak Bank Nagari cabang Padang Panjang agar lebih teliti dengan mengecek ulang slip setoran nasabah untuk menghindari kesalahan saat pengimputan data nasabah saat proses transaksi transfer. Disarankan kepada pihak Bank Nagari cabang Padang Panjang agar selalu memberikan informasi kepada nasabah apabila ada gangguan sistem agar tidak ada komplain dan keluhan yang membuat nasabah menyalahkan pihak bank karna kelalaian bank itu sendiri. Penulis juga berharap Bank Nagari cabang Padang Panjang lebih meningkatkan pelayanan jasa transfer dan cepat menangani gangguan pada proses transfer agar tidak mengurangi nasabah di bank tersebut.