

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan mengenai prosedur pemberian kredit pemilikan rumah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Semarang pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank BTN merupakan salah satu bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki visi mengutamakan kepuasan nasabah dengan misinya menyediakan produk dan jasa perbankan yang baik. Produk Bank BTN dapat bersaing dengan produk bank lain, terutama produk dananya seperti tabungan, deposito dan giro. Pada bank BTN KC Semarang terdapat produk tabungan yang berorientasi pada anak - anak dan pelajar. Produk tersebut adalah Tabungan Batara yang memberikan manfaat, fasilitas dan kemudahan untuk anak -anak dan pelajar menabung di bank.
2. Peran Customer Service pada bank BTN KC Semarang sangat penting dan vital dalam meningkatkan upaya intensifikasi dana melalui tabungan, khususnya tabungan Batara. Customer Service sangat berperan aktif dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi.

3. Proses Pra Transaksi

Proses Pra Transaksi adalah aktivitas yang dilakukan sebelum proses transaksi dengan maksud mempersiapkan segala sesuatu yang mendukung terciptanya kelancaran dan kenyamanan proses transaksi.

2. Proses Transaksi

Proses transaksi adalah aktivitas utama atau inti dalam melakukan hubungan bisnis atau keuangan, terutama bidang perbankan. Dimana pihak-pihak yang terlibat di dalamnya melakukan kegiatan negosiasi, tawar-menawar dan kegiatan lainnya yang bias menghasilkan suatu kesepakatan yang mengikat semua pihak yang terlibat. Pada PT BTN (Persero) Tbk. KC. Semarang pelayanan transaksi Tabungan Batara pada nasabah perorangan.

3. Proses Pasca Transaksi

Proses Pasca Transaksi adalah merupakan proses aktivitas lanjutan dengan adanya sebab akibat dari terciptanya proses transaksi sebelumnya yang menghasilkan kesepakatan.

B . SARAN

1. Untuk lebih memperkenalkan produk Bank BTN ke masyarakat, maka diperlukan peran Customer Service yang pro aktif untuk memberikan informasi tentang tingkat suku bunga terbaru yang berlaku serta menjelaskan dan melayani nasabah dan calon nasabah baru.
2. Dari segi fasilitas sarana dan prasarana, sebaiknya lebih ditingkatkan agar nasabah merasakan kenyamanan dalam proses transaksi di Bank BTN tersebut. Supaya lebih memperhatikan tampilan Lay out bangunan kantor, terutama tata ruang dan fasilitas tempat parkir.
3. PT. BTN (Persero) Tbk. KC Semarang supaya lebih meningkatkan Pelayanan Prima untuk kepuasan nasabah.