

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman langsung selama melaksanakan praktik kerja lapangan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Prosedur pembukaan rekening Tabungan BTN Batara dilaksanakan secara sistematis dan terstandar. Proses diawali dari penerimaan nasabah oleh petugas Customer Service, dilanjutkan dengan pengisian formulir aplikasi, pemeriksaan kelengkapan dokumen identitas seperti KTP dan NPWP, serta verifikasi data oleh petugas.
2. Setelah proses verifikasi, data nasabah diinput ke dalam sistem core banking, dan nasabah melakukan setoran awal sebagai syarat aktivasi rekening. Selanjutnya, petugas mencetak nomor rekening dan menyerahkan buku tabungan serta kartu ATM kepada nasabah. Seluruh tahapan dilakukan sesuai prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku di lingkungan BTN.
3. Penerapan prinsip *Know Your Customer* (KYC) telah dilakukan secara konsisten dan menyeluruh. Hal ini terlihat dari ketelitian petugas dalam memeriksa dokumen identitas nasabah, mencegah tindakan pencucian uang (money laundering), serta memastikan bahwa setiap nasabah terdaftar secara sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tabungan BTN Batara sebagai produk simpanan terbukti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan harian. Dengan fitur yang praktis dan dukungan fasilitas digital, produk ini mendukung tujuan inklusi keuangan dan penghimpunan dana masyarakat secara efektif.
5. Dari sisi pelayanan, petugas BTN telah menunjukkan sikap profesional dan ramah dalam menghadapi nasabah. Hal ini mendukung citra positif BTN sebagai bank yang mudah dijangkau, terpercaya, dan memiliki sistem layanan yang andal.

4.2 Saran

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk diharapkan terus mengembangkan sistem layanan digital, khususnya dalam proses pembukaan rekening berbasis online yang dilengkapi dengan fitur e-KYC dan verifikasi biometrik. Pengembangan ini akan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus

datang langsung ke kantor cabang, sekaligus memperluas jangkauan pasar. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas Customer Service melalui pelatihan berkala juga penting dilakukan agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tetap memberikan pelayanan yang prima.

Di sisi lain, edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat produk tabungan serta pentingnya perlindungan data pribadi dalam transaksi keuangan digital perlu terus dilakukan. Kegiatan sosialisasi atau literasi keuangan yang dilakukan secara langsung maupun melalui media digital dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menabung dan menggunakan layanan perbankan secara bijak. Hal ini akan memperkuat peran BTN dalam mendukung program inklusi keuangan nasional.