

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari “efektivitas pelaksanaan SOP bagian penagihan pada Bank BTN KC Yogyakarta”. Berdasarkan pembahasan dibagian sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- 1) Pelaksanaan magang yang dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta di bagian *Consumer Collection Remedial Division* (CCRD) yang telah memberikan pengalaman dan wawasan dalam bekerja yang sesungguhnya sehingga dapat berguna untuk menghadapi dunia kerja dikemudian hari. Serta dapat mengetahui secara langsung bagaimana cara menagih debitur yang menunggak dengan cara yang baik dan benar.
- 2) Proses penagihan di Bank BTN sudah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Pihak *collector* yang bertugas sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Adapun tahapan dalam penagihan yang berdasarkan standar operational prosedur, meliputi: *servicing, locating, concating, selling* dan *Legal enforcement*.
- 3) Dalam pelaksanaan penagihan terdapat beberapa cara untuk *rimendering* kepada debitur yang diawali dengan upaya membangun kontak debitur melalui *whatsapp* dan *telephone*. Tetapi jika debitur tidak membayar angsuran sampai melewati tanggal jatuh tempo, maka pihak *collector* akan

berinteraksi dengan debitur melalui sebuah bentuk komunikasi tatap muka untuk memberikan surat peringatan 1, surat peringatan 2, sampai yang terakhir surat peringatan 3 kemudian menindaklanjuti ke jalur hukum untuk penyitaan agunan.

- 4) Adanya SOP penagihan dengan pelaksanaan penagihan menyebabkan terjadinya kesenjangan yaitu antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan ini yaitu kurangnya interaksi antar pihak manajemen dengan konsumen.
- 5) Kendala yang sering dihadapi dalam melakukan penagihan, yaitu debitur mengalami masalah ekonomi, faktor bencana alam, debitur yang tiba-tiba menghilang, debitur yang tidak mempercayai *field collector*, dan debitur yang tidak beritikad baik untuk membayar kewajibannya.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran kepada Bank Tabungan Negara cabang Yogyakarta agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya, antara lain:

- 1) Bank Tabungan Negara sebaiknya lebih selektif lagi dalam melakukan administrasi verifikasi data kepada calon debitur agar tidak ada nasabah yang lalai dari kewajibannya, dan selalu memberitahukan kepada debitur apabila angsuran tersebut bertambah agar tidak ada *misscommunication* antara debitur dengan pihak bank.
- 2) Adanya peningkatan lebih lanjut kinerja petugas *collector* dengan menggunakan waktu yang baik untuk tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan dan tidak membuang waktu dengan percuma mengenai penagihan.