

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Tukar Jaminan merupakan proses dimana peminjam menukar jaminan yang sudah diterima bank kemudian menukar jaminan tersebut dengan jaminan lainya karna suatu hal. Proses Tukar Jaminan ini bisa bersifat sementara dan menetap tergantung pada urgensinya. Tukar Jaminan tidak dapat ditukarkan begitu saja, melainkan melewati proses atau tahap-tahap yang telah ditentukan bank dan terdapat beberapa syarat dan dokumen yang harus dipenuhi nasabah untuk melakukan Tukar Jaminan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan beberapa hal, sebagai berikut :

1. Nasabah mendatangi Bank BRI Unit Randuagung untuk mengajukan permohonan tukar jaminan pada *Customer Service* dengan membawa persyaratan yang ditentukan oleh bank kemudian menyerahkan berkas tersebut pada *Customer Service*. Untuk memproses dokumen nasabah, *Customer Service* mencari berkas dokumen dan jaminan nasabah, kemudian diberikan kepada mantri untuk dianalisis , Apabila hasil analisis mantri jaminan diterima maka *Customer Service* akan melanjutkan proses penukaran jaminan, dan apabila tidak diterima maka jaminan akan dikembalikan kenasabah.
2. Pada saat mantri menerima jaminan baru tersebut, *Customer Service* akan memproses penukaran jaminan dengan melakukan pembaruan data nasabah pada system Bank menggunakan BRISPORT. Kemudian *Customer Service* membuat surat Bukti Tanda Terima Jaminan dengan data nasabah yang sudah diperbarui kemudian ditanda tangani oleh kedua belah pihak dan memberikan duplikat surat Tanda Terima Jaminan pada nasabah.

3. Permasalahan yang sering terjadi pada proses tukar jaminan yaitu kurangnya ketelitian *Customer Service* pada saat mengambil berkas dokumen dan jaminan nasabah pada lemari berkas untuk diberikan kepada mantri.

3.2. Saran

Customer Service lebih berhati-hati dan lebih teliti lagi pada saat mengambil berkas dan jaminan nasabah. *Customer Service* tidak hanya mengecek nama nasabah saja untuk mencari berkas dan jaminan tetapi bisa melalui nomer rekening, alamat nasabah dan CIF nasabah untuk memastikan bahwa berkas dan jaminan yang diambil benar sebelum berkas dan jaminan diserahkan kepada mantri untuk dianalisis.

