

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dengan merujuk pada temuan dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai “Aspek-aspek Penyebab Penutupan Rekening Tabungan Easy Mudharabah Oleh Nasabah PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin” sebagai hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor penyebab nasabah yang menutup rekening tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka adalah faktor internal dan faktor eksternal. Di mana faktor internalnya adalah produk bank yang manfaat atau fasilitasnya belum bisa dirasakan oleh nasabah tabungan easy mudharabah, lokasi kantor yang cukup jauh dari rumah nasabah, dan kurangnya loyalitas pelayanan dari pihak PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin terhadap nasabah tabungan easy mudharabah di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin sehingga menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan easy mudharabah. Sedangkan pada faktor eksternalnya yaitu kondisi perekonomian nasabah yang tidak stabil sehingga membuat nasabah berhenti menabung di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang kemudian membuat mutasi tabungan nasabah tidak aktif lagi dikarenakan saldo tabungan telah berada di bawah saldo minimal.
2. Meningkatkan kualitas layanan pelanggan adalah salah satu cara untuk menjaga konsumen tetap berinvestasi dalam program tabungan. Produk tabungan yang ditawarkan PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin diperkenalkan beserta kelebihan dan manfaatnya saat ini. Selain itu, layanan pelanggan harus menjalin hubungan dekat dengan klien melalui program 4R hubungan pelanggan, retensi pelanggan, rujukan pelanggan, dan pemulihan pelanggan serta menawarkan bantuan yang cepat, sopan, dan profesional kepada semua klien. Guna meningkatkan minat klien untuk secara konsisten menaruh kepercayaannya kepada PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin sekaligus melakukan investasi keuangan berupa simpanan produk tabungan.

B. Saran

Peneliti mengemukakan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT.BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Rekomendasi-rekomendasi ini terkait dengan pembahasan dalam skripsi ini dan mencakup:

1. a. Bagi Perbankan, Untuk memuaskan permintaan pelanggan dan membangkitkan minat, PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin dapat memperluas ketersediaan jaringan ATM BSI secara merata di seluruh wilayah. Bisnis juga dapat menilai biaya saldo minimum dan biaya transfer antar bank untuk mengatasi masalah yang sering diajukan konsumen. Ini akan mampu menarik nasabah tanpa persyaratan saldo minimum dan biaya transfer yang murah ketika mereka membuka rekening tabungan.
 - b. Bagi Manajemen BSI Guna meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin, manajemen perusahaan dapat meningkatkan kinerja seluruh karyawan khususnya di bidang pelayanan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah mengenai produk tabungan yang tersedia saat ini. Hal ini akan memungkinkan nasabah untuk memahami dan merasakan manfaat dari tabungan tersebut. Selain itu, PT. BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mempunyai kemampuan melakukan segmentasi pasar secara tepat dan memasarkan produk tabungan wadiah dan tabungan lainnya dengan lebih agresif.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian agar dapat merubah aspek penelitiannya, misalnya jenis tabungan yang lain.