

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menerapkan strategi pelayanan prima dengan pendekatan personalisasi dan inovasi produk sesuai prinsip syariah. Strategi ini meliputi penyediaan informasi yang transparan, layanan konsultasi keuangan, dan penerapan sistem digital untuk mempercepat proses transaksi. Pelatihan intensif bagi staf dan evaluasi reguler terhadap kualitas layanan juga menjadi bagian dari strategi ini. Dampaknya, penghimpunan dana Deposito Mudharabah meningkat signifikan berkat layanan yang cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan nasabah.
2. Kendala yang dihadapi termasuk keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, tantangan dalam mengadopsi teknologi digital yang memadai, serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang investasi syariah. Selain itu, bank menghadapi persaingan dari lembaga keuangan lain dan keterbatasan infrastruktur seperti mesin ATM. Komunikasi dan transparansi juga menjadi kendala, menghambat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Untuk mengatasi ini, bank perlu meningkatkan kompetensi staf, memperbaiki infrastruktur teknologi, dan meningkatkan komunikasi dengan nasabah.
3. Implementasi strategi pelayanan prima di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka telah meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik minat

masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah. Strategi ini, yang mencakup layanan yang responsif, transparan, dan personal, telah meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Promosi melalui berbagai media dan inovasi layanan digital juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap produk deposito mudharabah. Hasil survei menunjukkan peningkatan kepuasan nasabah dan pertumbuhan jumlah nasabah serta nilai deposito yang dihimpun.

## **B. Rekomendasi**

### **1. PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA**

Rekomendasi untuk manajemen dapat melakukan peningkatan pelatihan staf, implementasi teknologi yang mendukung pelayanan, serta peninjauan kebijakan internal guna optimalisasi strategi penghimpunan dana melalui produk deposito mudharabah. Manajemen dapat mempertimbangkan penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai produk deposito mudharabah, mengadakan program edukasi keuangan, dan memperbaiki proses transaksi untuk meningkatkan kenyamanan nasabah. Selain itu, manajemen dapat mempertimbangkan program insentif atau promosi khusus untuk nasabah yang berpartisipasi aktif dalam produk deposito mudharabah.

### **2. Nasabah**

Nasabah kedepannya dapat melibatkan analisis mendalam terkait kebutuhan dan preferensi nasabah, evaluasi tingkat keterlibatan nasabah, pemahaman faktor-faktor psikologis yang memengaruhi keputusan, penguatan

edukasi keuangan syariah, evaluasi keberlanjutan investasi, serta pengumpulan feedback dan kajian kepuasan nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas produk deposito mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.

### **3. Masyarakat Umum**

Untuk masyarakat umum, agar bank dapat melibatkan masyarakat dalam program edukasi keuangan syariah, mengadakan seminar, dan menyediakan materi informatif tentang manfaat dan prinsip-prinsip yang mendasari produk deposito mudharabah. Dengan demikian, masyarakat umum dapat lebih memahami potensi dan keuntungan yang dapat diperoleh melalui produk ini.