

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menutup Rekening Tabungan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi nasabah menutup rekening tabungan yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor internal disebabkan produk tabungan yang ditawarkan manfaat dan fiturnya tidak bisa dirasakan nasabah tabungan wadiah, pelayanan *customer service*, lokasi kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 yang jauh dari tempat tinggal nasabah serta keberadaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia yang belum tersebar luas di seluruh wilayah. Faktor eksternal yang menjadi penyebab nasabah menutup rekening tabungan wadiah adalah kondisi ekonomi yang tengah dialami oleh nasabah terutama pada saat ini dimana pandemi covid-19 melanda keseluruhan lapisan masyarakat sehingga nasabah memilih untuk berhenti menyimpan uang mereka di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dengan mengambil seluruh dana yang tersedia di rekeningnya.
2. Upaya yang dilakukan untuk dapat mempertahankan nasabah dalam melakukan investasi pada produk tabungan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*. Upaya yang dilakukan di BSI KC Kudus A. Yani 1 yaitu melakukan pengenalan produk tabungan yang dimiliki beserta manfaat dan keunggulan yang ada. Selain itu *customer service* diharuskan melakukan pelayanan secara cepat, profesional dan ramah terhadap semua nasabah dan melakukan hubungan yang intensif dengan nasabah melalui program 4R yaitu *customer relation ship*, *customer retention*, *customer referrals*, dan *customer recovery*. Sehingga nasabah memiliki ketertarikan yang lebih untuk selalu percaya kepada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dalam melakukan investasi dana berupa simpanan pada produk tabungan.

B. Saran

Peneliti memiliki saran dari penelitian yang telah dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1, saran-saran sehubungan dengan adanya pembahasan pada skripsi ini, yaitu :

1. Bagi perbankan BSI KC Kudus A. Yani 1, dapat melakukan penambahan ketersediaan jaringan ATM BSI yang merata disemua wilayah sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menarik minat nasabah. Perusahaan juga dapat melakukan evaluasi kebijakan biaya saldo minimal dan biaya transfer antar bank sehingga dapat mengatasi permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah. Dengan tidak adanya batasan saldo minimal dan biaya transfer yang rendah akan mampu menarik nasabah untuk membuka rekening tabungan.
2. Bagi manajemen BSI KC Kudus A. Yani 1, dapat melakukan peningkatan kinerja semua karyawan terutama *customer service* dalam hal memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan penjelasan mengenai produk tabungan yang ada secara jelas sehingga membuat nasabah mengerti dan bisa merasakan fasilitas dari tabungan tersebut yang berakibat pada meningkatnya loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1. Selanjutnya, Bank Syariah Indonesia KC Kudus A. Yani 1 dapat lebih pro aktif melakukan pemasaran produk tabungan wadiah dan tabungan yang lain serta dapat melakukan penentuan segmentasi pasar yang tepat.

