

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Prosedur pembukaan rekening tabungan BSM pada Bank Mandiri Syariah Yogyakarta UII memiliki 5 tahapan yaitu nasabah mempersiapkan atau melengkapi persyaratan dan membawa uang setoran awal pembukaan rekening tabungan BSM, nasabah datang menemui *Customer Service* untuk melakukan pembukaan tabungan BSM, kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan Tabungan BSM, terakhir nasabah melakukan pembayaran administrasi ke bagian *teller*.
2. Untuk penutupan rekening tabungan BSM memiliki beberapa tahapan prosedur yaitu, nasabah membawa persyaratan berupa kartu identitas, buku tabungan, kartu ATM dan biaya penutupan rekening tabungan BSM, nasabah mendatangi Bank Syariah Mandiri, lalu menemui *Customer Service* untuk melakukan penutupan rekening tabungan BSM, kemudian nasabah mengisi formulir penutupan rekening tabungan BSM, dan nasabah mengisi slip pembayaran atau formulir aplikasi transfer (sesuai dengan sisa saldo setelah penutupan rekening) untuk di berikan ke *teller*, terakhir nasabah melakukan penarikan sisa saldo tabungan di *Teller*.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat saran sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan transaksi pembukaan dan penutupan rekening tabungan yang diberikan petugas bank sejauh ini sudah cukup baik, dan bank harus mempertahankannya
2. Bank harus lebih *intens* dalam menjaga hubungan dengan nasabah agar terciptanya hubungan emosional antara bank dan nasabah yang lebih erat.
3. *Customer service* harus lebih bisa memahami permasalahan yang dihadapi nasabah agar bisa membujuk dan memberikan solusi kepada nasabah, sehingga nasabah tersebut tidak menutup rekening.