

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan *Easy Wadiah* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI KCP Kediri Gudang Garam, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam terkait pembukaan rekening secara *online* sudah cukup optimal. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah nasabah produk tabungan *Easy Wadiah* setelah adanya layanan pembukaan rekening secara online.

1. Pelayanan pembukaan rekening secara online pada produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam sudah memuaskan. Pelayanan pembukaan rekening secara online dianggap memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah, proses yang cepat, aksesibilitas yang lebih luas, dan transparansi informasi.

2. Strategi pelayanan pembukaan rekening secara online pada produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Adapun strategi yang dilakukan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam adalah sebagai berikut: 1). Memberikan *rewards*/hadiah

seperti saldo *E-Money* melalui program referral, strategi ini termasuk kedalam cara untuk memasarkan produk dengan mendorong nasabah untuk mengajak nasabah baru lainnya 2). Mengajak kerja sama lembaga pendidikan maupun masjid yang termasuk dalam lingkup *Islamic Ecosystem*, hal ini termasuk kedalam taktik promosi. 3). Sikap ramah, dan prinsip 5S 4). Mampu menangani keluhan nasabah.

Strategi yang paling berpengaruh dalam menaikkan jumlah nasabah di BSI KCP Kediri Gudang Garam adalah dengan adanya strategi program referral dan mengajak kerja sama lembaga pendidikan atau masjid yang terkait dengan aspek empati (*emphaty*) dan kemampuan (*reliability*).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada BSI KCP Kediri Gudang Garam, maka peneliti memiliki beberapa saran tentang strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online sebagai berikut:

1. BSI KCP Kediri Gudang garam lebih meningkatkan lagi terkait pelayanan pembukaan rekening secara online, baik dalam segi mobile banking yang digunakan sebagai alat pembukaan rekening agar kedepannya lebih inovatif dan menurunya kendala atau keluhan dari nasabah sehingga nasabah tambah puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan lagi dari judul penelitian ini agar mengeksplorasi lebih dalam terkait topik pembukaan rekening secara online, tidak hanya membahas tentang strategi pelayanan namun membahas juga terkait strategi pemasaran yang dilakukan dalam meningkatkan minat pelanggan dalam pembukaan rekening secara online.