

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan pada Bank Nagari Cabang Pembantu RSUD dr. Rasidin. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank Nagari menyediakan dua metode pembukaan rekening tabungan, yaitu pembukaan rekening secara offline dan pembukaan rekening secara online. Pada pembukaan Rekening Offline melalui kunjungan langsung ke kantor Bank Nagari dengan membawa persyaratan berupa KTP, KK, materai Rp10.000, dan setoran awal Rp100.000. Prosesnya dilakukan dengan cara calon nasabah datang ke kantor cabang dan menemui customer service, lalu pengisian formulir, verifikasi data, dan penerbitan buku tabungan fisik. Sementara itu, pembukaan rekening secara online menggunakan aplikasi Ollin by Nagari, diperuntukkan hanya untuk calon nasabah baru atau belum memiliki CIF di Bank Nagari. Dengan ketersediaan aplikasi olin by nagari di perangkat, paket internet, dan pulsa. Calon nasabah dapat membuka rekening secara mandiri dengan verifikasi e-KTP dan wajah, mengisi data, mengaktifasi mobile banking, hingga penyetoran awal sebesar Rp100.000 ke rekening baru, atau dengan datang langsung ke kantor Bank Nagari.

2. Prosedur penutupan rekening tabungan pada Bank Nagari Cabang Pembantu RSUD dr. Rasidin memiliki beberapa tahapan prosedur, yaitu, mengharuskan nasabah melakukan kunjungan ke kantor bank nagari kemudian mendatangi Customer Service untuk mengajukan penutupan rekening, dengan membawa KTP, buku tabungan dan ATM. Customer Service akan menutup rekening nasabah berdasarkan identitas yang terdaftar, serta mengambil kartu ATM dan halaman awal buku tabungan sebagai bukti bahwa rekening tidak dapat digunakan lagi. Dana yang tersisa di rekening tabungan dapat ditarik melalui pengisian slip penarikan di teller. Penutupan rekening tabungan juga dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem jika saldo mencapai Rp0 atau kurang akibat pemotongan biaya administrasi bulanan.

5.2 Saran

1. Bank Nagari diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh nasabah dalam setiap prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan. Serta dapat menjalin komunikasi lebih intens untuk membangun ikatan emosional yang kuat dengan nasabah.
2. Bank Nagari telah menerapkan layanan pembukaan rekening secara online yang memudahkan nasabah untuk membuka rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, dan dapat dilakukan selama 24 jam. Untuk meningkatkan layanan ini, disarankan agar Bank

Nagari terus mengoptimalkan sistem digital tersebut, baik dari sisi keamanan data maupun kemudahan penggunaan, agar mampu menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Dalam proses penutupan rekening tabungan, sebaiknya customer service lebih proaktif dalam memberikan solusi serta menawarkan produk atau layanan alternatif yang dapat menarik minat nasabah, sehingga keinginan nasabah untuk menutup rekening tabungan dapat diminimalisir.

