

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

#### 5.1 Kesimpulan

1. PT. Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga perbankan syariah di Indonesia yang kegiatannya berlandaskan azaz dan syariat Islam. PT. Bank Syariah Mandiri menyediakan pelayanan transfer antar bank atau non BSM, BSM card, BSM mobile banking, pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon, pembayaran gaji, penerimaan uang kuliah, penerimaan mahasiswa baru, pembayaran pajak, dan pembayaran zakat. Namun fokus pembahasan yang diambil oleh penulis yaitu kebijakan produk BSM.

2. PT. Bank Syariah Mandiri menyediakan produk-produk yang sangat memberikan keuntungan bagi nasabah. Hal ini disebabkan karena produk bsm memberi kemudahan disetiap transaksi nasabah. Oleh sebab itu, jumlah nasabah BSM semakin meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri mendorong PT. Bank Syarah Mandiri untuk lebih meningkatkan layanan dan jenis produk agar nasabah merasa puas dan royal terhadap Bank Syariah Mandiri.

3. Dalam melakukan kebijakan produk, PT. Bank Syariah Mandiri memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas saat melakukan transaksi secara online maupun offline. PT. Bank Syariah Mandiri juga memberikan

fasilitas untuk menyampaikan keluhan nasabah dengan menggunakan call center 14040, media sosial Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, walk in (datang langsung ke Bank Syariah Mandiri) dan website Bank Syariah Mandiri di <http://syariahamandiri.co.id>.

## 5.2 Saran

1. PT. Bank Syariah Mandiri harus lebih meningkatkan kualitas produk dan layanan agar memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. PT. Bank Syariah Mandiri harus lebih gencar melakukan promosi agar lebih banyak informasi yang bisa didapat oleh calon nasabah dan membuat calon nasabah berminat untuk membuka rekening di Bank Syariah Mandiri.
3. PT. Bank Syariah Mandiri harus melakukan riset atau survei lapangan tentang apa kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga Bank Syariah Mandiri menjadi bank syariah yang mengikuti keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan perkembangan waktu.

