

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pada dasarnya mekanisme dari penerapan manajemen bank secara syariah terhadap pelayanan tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon hampir sama dengan pelayanan yang ada di Bank konvensional, hanya saja di bank syariah lebih menonjolkan nuansa religius (agama) seperti dari cara berpakaian (seragam), mengucapkan salam, perlakuan yang penuh ramah tamah yang tertuang dalam al-quran dan al-hadist.
2. Pelayanan Tabungan Mudharabah khususnya di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon ternyata menerapkan standar pelayanan yang layak dan sesuai dengan kriteria tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible. Berdasarkan tanggapan-tanggapan responden ditunjukkan bahwa responden (nasabah) sudah sepenuhnya setuju dengan pelayanan tabungan Mudharabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar (dilihat dari jawaban sangat setuju dan setuju) $10,4\% + 71,6\% = 82\%$. Sedangkan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap mekanisme tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon $2,6\% + 84,4\% = 87\%$.

3. Uji hipotesis tentang pengaruh pelayanan tabungan Mudharabah (Variabel X) dengan kepuasan nasabah di bank Syariah Mandiri cabang Cirebon (Variabel Y) diperoleh nilai koefisien korelasi (XY) sebesar 0,92 yang termasuk kategori korelasi yang kuat. Dan dari hasil uji regresi dapat disimpulkan bahwa pelayanan tabungan Mudharabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon. Sementara itu besarnya pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y adalah sebesar 86,49%. Meningkatnya cara pelayanan tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Syariah di pengaruhi faktor lain sebesar 13,51%.

B. Saran.

1. Sebaiknya pihak manajemen harus lebih mensosialisasikan tentang standar pelayanan yang baik kepada para karyawan maupun pihak nasabah sendiri, agar para pihak yang berkepentingan merasa puas dengan bertransaksi di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik daripada sekarang terutama dalam hal memenuhi fasilitas kemudahan untuk bertransaksi yang pada akhirnya para nasabah merasa puas dan nyaman.
3. Pihak manajemen harus memperhatikan profesionalisme dalam bekerja sehingga tidak ada karyawan yang memegang tugasnya rangkap.

4. Bank Mandiri Syariah cabang Cirebon hendaknya menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak, selama tidak bertentangan dengan syariat Islam.
5. Buatlah pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tema-tema perbankan syariah kepada para Mahasiswa Ekonomi, karyawan maupun pihak umum sehingga masyarakat luas mengetahui dan faham akan keberadaan bank syariah.

