

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia dari perspektif bisnis Islam. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kemudahan Penggunaan:** Nasabah merasa layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia mudah digunakan. Fitur-fitur yang disediakan membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat dan efisien.
2. **Keandalan Layanan:** Layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia terbukti andal dalam hal ketersediaan dan performa. Nasabah jarang mengalami gangguan saat menggunakan layanan ini.
3. **Keamanan:** Aspek keamanan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia dinilai baik oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia telah menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi data dan transaksi nasabah.
4. **Layanan Pelanggan:** Layanan pelanggan Bank Syariah Indonesia responsif dan membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi terkait dengan layanan mobile banking.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi Bank Syariah Indonesia:

1. **Peningkatan Layanan:** Bank Syariah Indonesia dapat menggunakan temuan ini untuk terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka, dengan fokus pada aspek-aspek yang paling dihargai oleh nasabah seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan.
2. **Pengembangan Fitur Baru:** Bank dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, serta tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.
3. **Pelatihan dan Pengembangan:** Pelatihan bagi staf layanan pelanggan dapat ditingkatkan untuk memastikan mereka dapat memberikan bantuan yang lebih efektif dan efisien kepada nasabah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. **Sampel Terbatas:** Penelitian ini hanya menggunakan sampel nasabah di wilayah Sidoarjo dan Surabaya, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. **Metode Pengumpulan Data:** Data dikumpulkan melalui survei, yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman dan pendapat semua nasabah.

3. Fokus pada Perspektif Bisnis Islam: Penelitian ini berfokus pada perspektif bisnis Islam, sehingga mungkin ada aspek lain dari kepuasan pelanggan yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

- 1. Perluasan Penelitian:** Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan sampel yang lebih luas dan mencakup berbagai daerah di Indonesia untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pelanggan mobile banking Bank Syariah Indonesia.
- 2. Diversifikasi Metode Pengumpulan Data:** Penggunaan metode pengumpulan data yang lebih bervariasi seperti wawancara mendalam dan studi kasus dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman nasabah.
- 3. Peningkatan Komunikasi:** Bank Syariah Indonesia harus terus berkomunikasi dengan nasabah mereka untuk mendapatkan masukan yang berharga dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan memenuhi kebutuhan nasabah.

Dengan demikian, diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka dan memperkuat posisi mereka di industri perbankan syariah di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Dimas Pangestu (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile, Jurnal Muamalat Indonesia.
- Fitria, A., Amunawar, P. P., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI.
- Hasan, H., & Budiarto, I. (2020). The Role of *mobile banking* in Enhancing Customer Satisfaction in Islamic Banks: The Case of Bank Syariah Mandiri. *KnE Social Sciences*, 3(17), 278–287.
- Kamla, R., & Rammal, H. G. (2013). The business ethics of Islam. *Journal of Business Ethics*, 117(3), 601-615.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nur Badri & Muhammad (2020). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Ramadhan, M. A., & Rahman, A. (2021). The Influence of Islamic *mobile banking* Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 7(1), 51–72.
- Samsudin Nugroho Zakaria (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*.
- Siddiqi, M. N. (2008). Islamic Banking and Finance in Theory and Practice: A Survey of State of the Art. *Islamic Economic Studies*, 15(2), 1-48.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wiryanan Sulaiman (2020). Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Panin Dubai Syariah. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*.

Yusuf, S. A. (2019). The Influence of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Islamic Banking. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 11(2), 257–276.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

