

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem optimalisasi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk ini sangat memuaskan para nasabah. Para nasabah merasa dimudahkan dalam aktifitas perbankan seperti transfer, isi pulsa, cek saldo, dan transaksi *online* lainnya dengan adanya *mobile banking*. Karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga tidak membuang banyak waktu dan tidak perlu repot untuk pergi ke mesin ATM untuk melakukan transaksi. Dalam prakteknya sistem *mobile banking* juga senantiasa melakukan *update* layanan *mobile banking* agar sistem semakin baik dan semakin nyaman digunakan oleh nasabah.
2. *Design* optimalisasi layanan *mobile banking* di Bank KCP Nganjuk antara lain :
 - a) Meyediakan fitur-itur yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah,
 - b) Fitur - fitur yang ditampilkan menarik. Fitur - fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* yang ada di Bank Muamalat KCP Nganjuk adalah sebagai berikut: a) produk dan layanan yang dapat digunakan untuk cek saldo, transaksi *online* dan lain-lain; b) promo, dalam menu promo ini terdapat promo untuk menarik para nasabah seperti *top up* dengan bebas biaya admin, *voucer* belanja, bantuan modal usaha, potongan belanja di toko tertentu dan lain sebagainya; c) konten islami, berisi tentang jadwal sholat, penentuan arah kiblat, dan kalkulator zakat; d) hubungi kami; e) QRIS; f) buka rekening. Dalam fitur ini ada juga layanan isi pulsa,

pasca bayar, paket data, listrik PLN, TV kabel, gopay, OVO, Link Aja, tiket pesawat, donasi dan lainnya.

3. Optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk yaitu
 - a) Melakukan strategi layanan khusus seperti memperhatikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dengan memperhatikan dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa yakni dengan menggunakan model *serqual* atau biasa disebut dengan total *quality service*, diantaranya (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy*).
 - b) Melakukan sosialisasi dengan cara (menedukasi nasabah, mengajak nasabah untuk memakai *mobile banking*, dan selalu aktif melakukan sosialisasi dimedia sosial),
 - c) Mengoptimalkan Sistem Keamanan Perbankan, hal ini dilakukan dengan cara (menggunakan pengaman yang dinamakan TIN (*Transaction Identification Number*) yang bertujuan untuk *double* pengaman untuk nasabah dalam melakukan transaksi secara online, memilih jaringan yang dirasa aman, dan aplikasi *mobile banking* hanya dapat digunakan pada satu *handphone* dan dengan nomor *handphone* yang sama pula).
 - d) Memperbanyak Fitur - Fitur yang Dibutuhkan oleh Nasabah
Pengadaan fitur - fitur yang diperbanyak oleh pihak bank akan memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga hal ini juga dapat menarik ketertarikan nasabah lama dan baru untuk selalu menggunakan layanan *mobile banking*.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas maka dapat dirumuskan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Lembaga atau Pihak Bank

Berdasarkan temuan penelitian sebaiknya secara berkelanjutan pihak bank melakukan perbaikan dan inovasi - inovasi terkait fitur-fitur layanan yang terdapat di dalam *mobile banking* Bank Muamalat KCP Nganjuk. Terutama pada layanan fitur - fitur dalam menunjang nasabah berlanja secara langsung melalui aplikasi - aplikasi *online* dengan menggunakan *mobile banking* ini.

2. Bagi Univrsitas Agama Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian maka diharapkan skripsi ini dapat menjadi referensi sebagai karya ilmiah yang menunjang penelitian lainnya bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu menggali data lebih dalam yang lengkap lagi terhadap topik penelitian optimalisasi *mobile banking* yang akan dikaji dan diteliti