

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* bank Rakyat Indonesia (BRI) konvensional dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan nasabah di kabupaten Bojonegoro, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pada aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* setelah dilakukan perbandingan terdapat perbedaan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan oleh kedua bank tersebut. Pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro memiliki lebih banyak fitur layanan dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro. Pada fasilitas tarif layanan BSI *mobile banking* bisa dikatakan lebih mahal dari tarif layanan pada aplikasi BRI *mobile banking*. Sedangkan pada fasilitas keamanan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki cukup keamanan, perbedaannya adalah menu kemannya. Kemudian kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh BRI KC Bojonegoro dengan BSI KC Bojonegoro memiliki perbedaan setelah dilakukan perbandingan. Pada BRI *mobile banking* sering terjadi kendala, namun saat nasabah komplain kepada pihak bank tidak dilayani dengan cukup baik. Artinya nasabah harus bolak-balik ke bank untuk menyelesaikan masalah karena pelayanannya yang kurang tanggap. Berbeda dengan kualitas layanan pada aplikasi BSI *mobile banking*,

dimana nasabah jarang mengalami kendala, meskipun terjadi kendala pihak bank langsung menyelesaikannya dengan baik dan tanggap.

Setelah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas dan kualitas yang ada pada aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* nasabah merasa puas. Nasabah merasa yang disediakan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bojonegoro sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah baik pada saat pandemi maupun pada saat belum terjadi pandemi. Meskipun ada beberapa kendala dalam penggunaannya atau bahkan pada fitur-fiturnya namun nasabah tetap menggunakan layanan ini bahkan ada yang sudah bertahun-tahun menggunakannya karena dengan alasan memudahkan dalam bertansaksi, menghemat waktu, biaya transfer murah, dan juga cek saldo mudah. Nasabah merasa puas dengan layanan BRIS *online*, dan akan terus menggunakan layanan ini untuk bertransaksi karena menurut mereka layanan ini sangat mudah digunakan, menghemat waktu, dan memudahkan dalam bertransaksi.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bojonegoro

Dengan penelitian ini diharapkan bagi pihak bank bisa lebih memperbanyak dan melengkapi lagi fitur-fitur pada aplikasi *mobile banking* dan lebih meningkatkan lagi kualitas layanan baik secara *online* maupun *offline* baik saat pandemi ataupun tidak dalam kondisi pandemi.

2. Bagi Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Bojonegoro dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bojonegoro

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pengetahuan terkait fasilitas dan kualitas bagi nasabah baik yang akan menggunakan layanan aplikasi BRI atau BSI *mobile banking* ataupun yang sudah menggunakan layanan aplikasi BRI atau BSI *mobile banking*.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan di UIN SATU Tulungagung.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang mempunyai tema yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi.