

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem layanan aplikasi *Muamalat Digital Islamic Network* (MDIN) sudah optimal dalam melayani nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal. Nasabah merasa sangat terbantu dengan adanya fitur-fitur yang lengkap, mudah diakses serta mudah dipahami untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah secara praktis dan efisien. Selain itu, tampilan visual aplikasi yang *friendly* mendukung rasa kepuasan nasabah terhadap aplikasi. Optimalisasi aplikasi yang dilakukan secara berkala mengikuti era *digitalisasi* yaitu dengan mengembangkan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat membuat nasabah loyal terhadap Bank Muamalat.
2. Biaya administrasi yang dikenakan tidak memberatkan pihak nasabah, namun terdapat perbedaan yang cukup besar pada aplikasi MDIN dengan *mobile banking* bank lain ketika bertransaksi *top up e-wallet*. Selain itu terdapat beberapa kendala yang terjadi pada nasabah, seperti kesalahan dalam memasukkan kode TIN yang berisiko pemblokiran akun MDIN, gagal dalam melakukan transaksi ketika aplikasi sedang dalam pembaharuan dan terkendala jaringan *provider*, maka bank bisa

dengan cepat mengatasi permasalahan tersebut dengan nasabah melaporkannya pada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal agar memenuhi standar kepuasan nasabah untuk bisa mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Tegal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran yang dapat menjadi pertimbangan di masa yang akan datang yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga atau Pihak Bank

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran dari penulis yang bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak bank, yaitu meningkatkan dan mengembangkan fitur layanan yang berkelanjutan, mengevaluasi kembali terkait biaya administrasi *top up e-wallet*, meningkatkan sistem keamanan yang ramah pengguna atau bank dapat menyederhanakan proses memasukkan kode TIN, karena hal ini dianggap menyulitkan bagi nasabah terutama apabila jika pengguna adalah orang yang sudah lanjut usia, disarankan bank bisa menggunakan sistem biometrik seperti sidik jari atau pemindai wajah sebagai pengganti TIN. Kemudian respon cepat ketika sedang ada pembaharuan aplikasi, dan memberikan edukasi yang lengkap jika terjadi kendala pada aplikasi.

2. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Diharapkan penelitian ini bisa menambah kepustakaan dan dapat menjadi bahan referensi sebagai karya ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menggali data yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang topik optimalisasi mobile banking untuk dilakukan analisis dan diteliti.