BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai serta dari beberapa data yang diperoleh mengenai "Analisis Komparatif Penggunaan Fasilitas E-Channel pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penilaian dalam tiga aspek yaitu persepsi nasabah, persepsi masyarakat muslim dan persepsi lainnya. Dapat diketahui yang menjadi keunggulan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai, yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan melalui fasilitas *e-channel* kapanpun dan dimanapun. Sedangkan yang menjadi kelemahan yaitu penggunaannya masih sulit dipahami oleh masyarakat yang kurang memahami teknologi dan kalangan lanjut usia, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah, dan dari segi infrastruktur digital yang masih minim.
2. Berdasarkan hasil penilaian dalam tiga aspek yaitu persepsi nasabah, persepsi masyarakat muslim dan persepsi lainnya. Dapat diketahui yang menjadi keunggulan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank BNI Kantor

Cabang Utama Barabai, yaitu selain memudahkan sebagai alternatif transaksi nasabah, jenis-jenis fasilitas *e-channel* yang ditawarkan juga sangat beragam, fitur-fiturnya sudah sangat lengkap sehingga segala transaksi dapat dilakukan dengan mudah melalui layanan *e-channel*. Sedangkan yang menjadi kelemahan yaitu penggunaannya masih sulit dipahami oleh masyarakat yang kurang paham akan teknologi dan kalangan lanjut usia, dan infrastruktur yang belum sepenuhnya sampai desa seperti titik ATM dan kantor cabang yang hanya ada di pusat kota

3. Perbandingan antara keduanya pada penggunaan fasilitas *e-channel* (Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai, yaitu pada penelitian ini dapat dikatakan posisi Bank Muamalat terhadap Bank BNI dari segi penggunaan fasilitas *e-channel* masih tertinggal. Selain itu kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah. Namun dari segi kemudahan dari fitur-fitur yang ditawarkan untuk bertransaksi *digital*, Bank Muamalat dirasa sudah mulai bisa bersaing.

B. Saran

1. Bagi Pihak Bank

Harapannya untuk Bank Muamalat ataupun Bank BNI, agar secara terus-menerus melakukan inovasi terhadap fasilitas-fasilitas *e-channel*-nya seiring dengan perkembangan teknologi dari masa ke masa. Selain itu harapan untuk Bank Muamalat dengan berdasarkan hasil penelitian ini masih tertinggal namun sudah bisa bersaing di dunia *digital* perbankan saat ini, untuk bisa meningkatkan lagi baik itu dari infrastruktur ataupun kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya.

2. Bagi Pihak Nasabah

Untuk nasabah sebagai pengguna dari layanan *e-channel* yang ditawarkan oleh bank, harapannya untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan tersebut karena fasilitas *e-channel* selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi juga memiliki resiko dalam hal keamanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini data yang diperoleh masih terbatas, harapannya untuk peneliti selanjutnya agar bisa mengumpulkan data lebih banyak lagi dan melakukan wawancara secara lebih mendalam serta aspek-aspek yang dibandingkan juga dilengkapi lagi.

C. Penutup

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayahnya, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, sistematika penulisan, referensi dan lain sebagainya. Maka untuk siapa saja yang membaca penelitian saya ini diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun supaya dapat dijadikan perbaikan untuk penelitian dikemudian hari.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah keilmuan yang bermanfaat bagi penulis maapun siapa saja yang membacanya.