

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan Layanan Langsung terhadap Kepuasan Pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Tanjung Tabalong, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *mobile banking* secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan bermakna secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa segala bentuk kemudahan akses, kelengkapan fitur finansial dan fitur Islami, serta keandalan sistem keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi digital perbankan tersebut terbukti menjadi faktor pendorong utama yang secara nyata mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.
2. Layanan langsung secara parsial memiliki hubungan yang positif namun tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan tatap muka yang diberikan oleh petugas di kantor cabang dinilai sudah baik dan ramah, perubahan atau peningkatan pada aspek pelayanan fisik ini tidak serta-merta mengubah tingkat kepuasan nasabah secara drastis. Fenomena ini terjadi karena adanya pergeseran perilaku nasabah yang kini jauh lebih dominan mengandalkan saluran digital untuk kebutuhan transaksi harian mereka.

3. Layanan *mobile banking* dan layanan langsung secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah. Temuan ini membuktikan bahwa kombinasi yang selaras antara kecanggihan serta efisiensi teknologi digital dengan kesiapan solusi fisik yang solutif di kantor cabang menjadi penentu paling utama dalam membentuk persepsi kepuasan pelayanan nasabah secara utuh dan menyeluruh pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Tanjung Tabalong.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan hasil penelitian di atas, maka penulis merumuskan beberapa saran akademis dan praktis yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Tanjung Tabalong
 - a. Optimalisasi Keandalan Digital: Mengingat layanan *mobile banking* (X1) terbukti menjadi faktor paling dominan yang memicu kepuasan nasabah, manajemen BSI pusat maupun cabang diharapkan dapat terus menjaga stabilitas jaringan, mempercepat pembaruan sistem aplikasi untuk meminimalkan *error* saat jam sibuk, serta memperluas kerja sama fitur pembayaran lokal guna mempertahankan keunggulan kompetitif digitalnya.
 - b. Transformasi Peran Layanan Langsung: Meskipun layanan langsung (X2) tidak berpengaruh signifikan, perannya tidak boleh diabaikan karena berfungsi sebagai sarana interaksi personal dan penyelesaian masalah kompleks. Petugas *Customer Service* dan *Teller* disarankan untuk mengubah fokus pelayanan dari sekadar transaksional rutin (yang kini sudah

bisa diadopsi oleh BSI Mobile) menjadi pelayanan yang berbasis konsultatif (*financial advisor*), edukatif, serta lebih responsif dalam menangani keluhan nasabah yang membutuhkan penanganan fisik secara cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti yang tertarik untuk mengkaji topik sejenis, disarankan untuk memperluas cakupan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelayanan nasabah tetapi belum terakomodasi dalam model penelitian ini, seperti variabel citra merek perbankan syariah (*brand image*), tingkat bagi hasil/margin, religiusitas, atau loyalitas nasabah.
- b. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas populasi atau area penelitian tidak hanya terbatas pada satu kantor cabang saja, melainkan mencakup wilayah yang lebih luas guna mendapatkan generalisasi hasil riset yang lebih komprehensif.