

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan penjelasan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan, PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan strategi dengan menciptakan dan mengembangkan inovasi layanan berbasis digital yang diberikan melalui digitalisasi perbankan. Inovasi-inovasi tersebut di antaranya, *ATM (Automatic Teller Machine), Mobile Banking, SMS Banking, Internet Banking, Phone Banking, TapCash* Hasanah. Kemudian ada beberapa produk layanan digital yang menjadi ciri khas dan suatu keunggulan yang dimiliki PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu Aplikasi Wakaf Hasanah yang dinamakan Yayasan Hasanah Titik (YHT), *Hasanah Personal, Lifestyle Hasanah*, dan yang terbaru yaitu Platform Sekolah Pintar (PSP). Aplikasi tersebut tidak ditemukan di bank-bank syariah lainnya.
2. Berdasarkan hasil analisis SWOT strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan yang dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki kekuatan, seperti pengembangan digital yang setiap tahun selalu meningkat dan mengiringi

perkembangan zaman yang memberikan dampak positif terhadap laju bisnis PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sedangkan kelemahannya adalah koneksi internet yang masih kurang mendukung dalam transaksi data finansial berbasis digital sehingga mengurangi minat nasabah untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan digital karena bukannya mempermudah tapi memperlambat transaksi tersebut. Adapun peluang yang dimiliki adalah kepercayaan nasabah terhadap perbankan tersebut semakin meningkat karena kemudahan transaksi di mana dan kapan saja. Sedangkan ancaman yang dihadapi adalah terdapat banyak pesaing perbankan lain yang memiliki koneksi internet yang lebih kuat bahkan memiliki satelit sendiri.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan simpulan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran agar dijadikan sebagai perbaikan untuk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya:

1. Melihat semakin majunya teknologi di dunia perusahaan terutama pada dunia perbankan, untuk memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut diharapkan kepada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar selalu mengembangkan dan melakukan inovasi layanan berbasis digital lainnya untuk dapat menarik perhatian nasabah sehingga jumlah nasabah semakin meningkat.

2. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar penelitian berikutnya untuk lebih mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada informan agar mendapatkan data dan informasi yang lebih mendalam seperti bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan berbasis digital teknologi dalam layanan perbankan.