

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan:

1. Fasilitas layanan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara adalah BSI *Mobile* dibuat agar memudahkan nasabah dalam hal kegiatan bertransaksi maupun dalam hal ibadah. Namun di dalam fitur BSI *Mobile* sendiri masih mempunyai kekurangan seperti yang disampaikan oleh beberapa nasabah seperti belum bisa mendownload *E-Statement*, dan beberapa fitur yang memudahkan nasabah yang ada pada *mobile banking* lain namun tidak ada pada BSI *Mobile*.
2. Penerapan BSI *Mobile* dalam meningkatkan layanan jasa pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara, *Costumer Service* menawarkan kepada nasabah baru yang mempunyai *smartphone* saat membuka rekening, pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara berusaha memaksimalkan fasilitas BSI *Mobile*, kendala yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara seperti kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui BSI *Mobile* dan keluhan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Oleh karena itu pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sudah sepatutnya menjelaskan dan

merespon keluhan-keluhan nasabah sehingga nasabah dapat mengetahui layanan *BSI Mobile*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dari penulis, terdapat beberapa hal yang disarankan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara

Kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara harus ada evaluasi secara berkala terhadap fasilitas *BSI Mobile* agar dapat bersaing dengan *mobile banking* lain dan memberikan penawaran lebih sehingga nasabah mengerti dan paham tentang fasilitas *BSI Mobile*.

2. Bagi Nasabah dan Peneliti Selanjutnya

Kepada nasabah agar mengetahui informasi-informasi bagaimana fasilitas layanan *BSI Mobile* yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara dan penerapan layanan *BSI Mobile* dalam meningkatkan pelayanan jasa pada Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara. Bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama agar dapat lebih mengembangkan dan memperluas penelitian dengan meneliti Bank Syariah lain, selain Bank Syariah Indonesia.