

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil pada penelitian ini maka dapat disimpulkan selama masa pandemi penggunaan mobile banking pada tahun 2020 telah mengalami peningkatan di BTN Syariah karena layanan ini telah memudahkan nasabah untuk bertransaksi, Mobile Banking yang masih terhubung mencapai 1080, selanjutnya pada tahun 2021 mobile banking yang terhubung mencapai 945 nasabah yang tersambung karena pada saat tahun 2021 adanya pembatasan sosial berskala besar, karena adanya karantina wilayah ini merupakan pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah karena adanya penyebaran virus corona pada tahun 2022 penyebaran virus corona telah berkurang dan menurun secara signifikan, sehingga mobile banking telah mengalami peningkatan yaitu mencapai 1364 nasabah yang tersambung.

Upaya untuk meningkatkan sistem layanan mobile banking pada masa pandemi covid-19 di BtN syariah Banjarmasin yaitu dengan cara setiap nasabah yang mendaftarkan rekening diwajibkan untuk mendaftar mobile banking, sehingga mengalami peningkatan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) mengungkapkan layanan digital banking atau e-channel perseroan makin disukai nasabah sejak pandemi Covid-19 melanda. Hal ini terlihat dari total jumlah transaksi di BTN, sekitar 96%-

nya dilakukan melalui e-channel.transaksi yang berubah secara signifikan pada tahun 2020 yang dimana total transaksi financial (e-channel dan teller) sebesar 200.885.753 transaksi dan total transaksi e-channelnya sendiri sebesar 192.183.992 transaksi sehingga pengguna layanan mobile banking ini mengalami peningkatan.

## **B. Saran-saran**

1. Bagi pihak PT. Bank Tabungan Negara Syariah diharapkan pelayanannya lebih cepat lagi untuk kedepannya dan ditingkatkan
2. Bagi nasabah pengguna Layanan Mobile Banking agar terus melakukan transaksi menggunakan Mobile Banking untuk mempermudah nasabah
3. Untuk peneliti kedepannya diharapkan bisa memperluas daerah surveynya dan dapat menggunakan metode analisis penelitian yang lain atau yang terbaru, sehingga hasil penelitian bisa lebih secara umum dan terbaru dan maka diharapkan juga menggunakan model-model yang lain untuk memperbaharui dan memperkaya dan memperluas ilmu peneliti.