BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil persepsi responden dalam *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan* pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menunjukkan bahwa responden/nasabah lebih banyak memiliki dan memahami prosedur penggunaan dari layanan ATM BNI Syariah sehingga preferensi nasabah (kecenderungan dan kesukaan nasabah) lebih banyak yang menggunakan ATM BNI Syariah dibandingkan fasilitas *E-Channel* lainnya*SMS banking* dan *internet banking* dalam melakukan transaksi keuangan yang lebih efektif dan efisien.
2. Hanya terdapat satu variabel saja yang berpengaruh positif dan signifikan yakni variabel *reliability* (keandalan)terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan semua layanan yang ada di dalam fasilitas *E-Channel* perbankan. Variabel *reliability* (X_4) bernilai koefesien positif, dengan t_{hitung} sebesar 2,207 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,988 dan tingkat signifikansi 0,030 lebih kecil dari 0,05, maka H_o dalam penelitian ini

diterima.Indikator dalam variabel ini berupa fitur yang sesuai dengan kebutuhan, kemudahan dan kecepatan akses data, serta keakuratan layanan.

B. Saran

Mengingat bahwa faktor keandalan merupakan faktor yang paling dominan yang dipilih oleh responden, itu artinya keandalan suatu produk dan jasa merupakan alasan nasabah menjadi lebih cenderung untuk menggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan. Hal ini sangat wajar karena bank selalu berusaha memberikan layanan terbaik untuk para nasabahnya. Dengan begitu bank akan mendapatkan keuntungan dan kepuasan akan dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen bank yang terkait untuk selalu memperhatikan kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah.

Untuk nasabah pengguna fasilitas *E-Channel* perbankan maupun layanan lain agar tidak sungkan untuk bertanya jika tidak mengerti prosedur penggunaan suatu layanan ataupun hal lainnya karena bank pasti akan selalu berusaha mengatasi keluhan para nasabahnya. Untuk nasabah juga agar tetap selalu berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi keuangan baik itu di bank maupun luar bank.

Untuk para peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar lebih memahami dan mengkaji lagi tentang fasilitas *E-Channel* perbankan yang ada di bank lain beserta analisis variabel-variabel lain yang bukan tidak mungkin akan memberikan hasil penelitian yang berbeda. Apalagi di dalam penelitian ini,penulis

hanya membahas layanan ATM, *SMS banking* dan *internet banking* saja. Peneliti selanjutnya bisa memasukkan tentang layanan lain misalnya *mobile banking* dan *phone banking*. Karena sepengetahuan penulis sendiri, dua layanan ini sudah banyak digunakan oleh bank-bank konvensional dan otomatis nasabah penggunanya juga tentu banyak. Mungkin peneliti selanjutnya bisa mencantumkan berapa jumlah penggunanya dari setiapfasilitas *E-Channel* yang ada serta menganalisa layanan-layanan tersebut apabila ditinjau dari segi kesyariahannya ataupun dari faktor lainnya.