BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapat oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas produk E-channel yang diterapkan oleh BSI yaitu dengan menambahkan menu-menu yang diawal tidak ada menjadi ada agar membantu nasabah dalam mempermudah transaksi atau pembayaran. dengan adanya penambahan menu-menu, perluasan jangkauan pembayaran, informasi pembayaran. Sehingga nasabah menjadi lebih mudahbertransaksi atau pembayaran dan menghemat waktu.
2. Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan produk E-channel yaitu kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan produk E-channel ada beberapa yaitu: terkendala dengan internet atau gangguan jaringan, keterlambatan proses notifikasi ke ponsel, terlalu lama louding, pin terblokir atau kata sandi terblokir dan lupa kata sandisehingga banyak nasabah mendatangi ke Bank dan mengajukan kendala kebagian costumer service (CS).

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mencoba untuk memberi saran yang mungkin bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia (KCP) Banjarbaru A Yani Ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (KCP) Banjarbaru A Yani
    a. Lebih memaksimalkan lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan sehingga nasabah nyaman dan aman dalam menggunakan mobile banking.
    b. Memberikan pelayanan yang cepat dan prima yang diterima pelanggan untuk produk e-channel; Berdasarkan penelitian kami, semua layanan bagus, tetapi yang Anda butuhkan hanyalah kuota internet danjaringan yang stabil. Pelanggan yang belum memiliki akses dapat menghubungi customer service. Intonasi layanan pelanggan terlalu cepat dan volume terlalu lambat bagi karyawan pelanggan untuk melayani dengan ramah, sopan, dan jelas. Masker diblokir. Ini dapat menghasilkan audio yang lebih keras atau pengiriman yang lebih lambat. Apalagi jika pelanggan adalah orang tua yang kesulitan memahami
2. Peneliti lain diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih detail terhadap produke-channel.