

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile, adapun kesimpulannya sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa, minat nasabah pada BSI Mobile cukup tinggi dikarenakan beberapa proses administrative dan transaksi perbankan jauh lebih mudah digunakan menggunakan *smartphone*, menggunakan BSI mobile dan beberapa produk serta fitur nya yang beragam mungkin membuat beberapa kalangan memerlukan waktu lebih lama dikarenakan yang gptek sedikit sulit memahaminya sehingga itu bisa menjadi kendala bagi nasabah yang memiliki keterbatasan teknologi dan kurang percaya pada BSI mobile dan lebih percaya bertransaksi langsung ke bsi. Meskipun begitu, secara keseluruhan, nasabah BSI KC Metro memiliki minat dalam penggunaan BSI mobile dikarenakan adanya beberapa produk bebas admin dan layanan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *smartphone* yang berlandaskan syariah.

Kemudian untuk faktor penghambat pada minat nasabah terhadap BSI Mobile uraian pada pembahasan bab 4 diketahui bahwa tradisi menjadi salah satu faktor penghambat minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI mobile banking. Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2019), yakni mendiskripsikan bahwa persepsi dan sikap seseorang terkait pemasaran dan kecenderungan yang relatif konsisten dari seseorang atas sebuah objek atau gagasan. Kompleksitas registrasi tergambar melalui anggapan bahwa terdapat banyak persyaratan yang harus dilengkapi guna dapat menggunakan layanan mobile banking, selain itu responden juga merasa bahwa terlalu banyak tahapan yang harus dilalui untuk registrasi. Proses pengaktifasian yang harus dilakukan di bank terlebih dahulu, juga membuat mereka enggan menggunakan layanan mobile

banking, responden juga merasa bahwa mereka tidak ada waktu untuk melakukan proses aktivasi layanan BSI mobile banking di bank. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kompleksitas registrasi menjadi faktor penghambat minat nasabah untuk menggunakan atau layanan bsi mobile banking.

B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa masih banyak terhadap kekurangan. Maka dari itu untuk pihak pengguna BSI Mobile dan penelitian selanjutnya, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia sebagai penyedia BSI Mobile harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kenyamanan dari fitur BSI Mobile agar tetap dapat diterima oleh nasabah dan membantu nasabah melakukan transaksi elektronik. Dan nasabah sebaiknya dapat menyediakan fasilitas handphone dan sinyal yang mendukung, serta menyiapkan data diri dengan benar agar dapat melakukan pembuatan rekening dengan fitur BSI Mobile dengan efektif dan efisien.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bsi kc metro, diharapkan dapat memilih topik pembahasan yang berbeda. Selanjutnya peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama yaitu layanan pembukaan rekening dengan BSI Mobile langsung pada ponsel dalam meningkatkan minat menggunakan BSI Mobile layanan perbankan diharapkan dapat meneliti pada perusahaan perbankan lainnya, agar dapat memperluas ruang lingkup penelitian selanjutnya.