

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis SOAR pada strategi layanan *mobile banking* BSI, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi layanan *mobile banking*

Strategi *digital* yang dilakukan oleh perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia yaitu menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* ini merupakan layanan *online* yang berupa aplikasi yang bisa digunakan oleh nasabah untuk transaksi keuangan, tanpa harus pergi ke ATM atau kantor cabang. Melalui BSI *Mobile* nasabah dapat menggunakan segala fitur-fitur yang sudah tersedia pada BSI *Mobile*, seperti cek saldo, transfer, pembayaran, pembiayaan, tarik tunai, pembayaran *e-commerce*, mengisi *e-wallet*, bahkan nasabah juga bisa menabung emas, gadai emas, berbagi atau membayar ZISWAF, mengetahui harga dan membeli hewan qurban dengan menggunakan kalkulator qurban, bahkan melalui BSI *Mobile* nasabah dapat melihat waktu sholat wajib sekaligus lokasi masjid terdekat. Dengan begitu PT. Bank Syariah Indonesia terutama dalam layanan *mobile banking* tidak hanya sebagai alat transaksi keuangan, akan tetapi juga memiliki fungsi yang lebih lengkap yaitu jadi pendamping nasabah sebagai sahabat finansial, sosial dan spiritual.

2. Strategi Layanan Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis SOAR.

Berdasarkan hasil dari analisis SOAR dilapangan, maka strategi layanan yang dapat diterapkan dalam *mobile banking* adalah sebagai berikut:

a. *Strengths* (Kekuatan)

- 1) Layanan transaksi nasabah dapat dilakukan dimana saja.
- 2) Layanan transaksi efisiensi waktu bagi nasabah.
- 3) Memberikan kemudahan dalam bertransaksi.
- 4) Terdapat fitur manajemen kartu.
- 5) Layanan informasi cepat dan mudah.
- 6) Mudah nya aktivasi *mobile banking* melalui *handphone*.

b. *Opportunities* (Peluang)

- 1) Penerapan pada teknologi baru dengan pemanfaatan perkembangan IT.
- 2) Layanan BSI akan menuju go Internasional.
- 3) Perluasan pasar.

c. *Aspirations* (Aspirasi)

- 1) Bisa cek rekening koran bulanan dan dapat dicetak melalui email, sehingga nasabah tidak perlu ke KC/KCP bank BSI.
- 2) Bisa aktivasi secara mandiri tanpa harus menghubungi *call center* atau ke KC/KCP untuk meminta kode aktivasi.
- 3) Simulasi bagi hasil dalam penempatan deposito.

d. *Results* (Hasil)

- 1) Maksimalnya layanan pada aplikasi BSI *Mobile*.
- 2) Mempermudah nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.
- 3) Meningkatkan jumlah *user* BSI *mobile*.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan implikasi secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, yang menyatakan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia sudah memiliki strategi layanan yang bagus dalam *mobile banking* melalui strategi yang mereka miliki serta sesuai dengan analisis SOAR. Maka secara teoritis penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan untuk memperhatikan gaya strategi layanan *mobile banking* pada BSI *Mobile*.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan uraian pada implikasi teoritis maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan acuan bagi karyawan PT. Bank Syariah Indonesia agar lebih meningkatkan strategi layanan *mobile banking* guna mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan dan nasabah.

C. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian terhadap layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia, maka peneliti memberikan saran terhadap PT. Bank Syariah Indonesia dan peneliti lain yang akan menggunakan penelitian ini sebagai rujukan.

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa layanan dari keunggulan PT. Bank Syariah Indonesia yaitu layanan *mobile banking* yang selalu mengalami kenaikan dan perkembangan baik dari fitur maupun penggunaannya. Dengan hasil demikian, hendaknya pihak PT. Bank Syariah Indonesia selalu memberikan inovasi-inovasi baru pada fitur-fitur dalam BSI *Mobile* agar masyarakat mempunyai ketertarikan untuk menggunakan layanan transaksi *online* dengan BSI *Mobile*.

2. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang layanan *mobile banking* hendaknya lebih mengembangkan penelitiannya dalam pendapat nasabah dan kepuasan dari nasabah.