

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah peneliti laksanakan di Bank BNI Syariah kudus, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari “Analisis Implementasi E-Banking bank syariah dalam merespon kebutuhan nasabah” sebagai berikut:

1. Kebutuhan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Masing-masing nasabah mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda dalam kehidupannya sehari-hari. Begitu pula pada layanan e-banking yang sangat dibutuhkan nasabah untuk proses bertransaksi. Nasabah merasa bahwa kebutuhannya belum terpenuhi seperti:

- a. Fitur-fitur dari layanan E-Banking dirasa belum lengkap seperti pembayaran isi ulang listrik pada Mobile Banking, pembayaran BPJS pada Internet Banking, pembayaran air PDAM pada SMS Banking.
- b. Biaya pada SMS Banking masih dikatakan mahal oleh nasabah.
- c. Minimnya Outlet ATM di perkotaan maupun di desa dan kantor cabang hanya terletak di pusat Kota Kudus saja.
- d. Tidak adanya print out laporan transaksi tunai maupun transfer.
- e. Sering terjadinya eror pada jaringan internet.

Sesuai dengan visi yang di emban oleh Bank BNI Syariah yaitu menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Jika kebutuhan nasabah belum terpenuhi dan banyak yang komplain atas layanan E-Banking, maka visi yang dibangun dirasa gagal.

2. Implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah

Dari segi implementasi atas kelengkapan fitur dari layanan E-Banking Bank BNI Syariah dapat dianalisis bahwa di BNI Syariah

Cabang Kudus sudah optimal meliputi Internet Banking, SMS banking, ATM Banking, Phone Banking. Ada beberapa usaha yang sudah dilakukan Bank BNI Syariah dalam merespon kebutuhan nasabah yaitu meliputi:

- a. Menampung keluhan nasabah terhadap kebutuhan Outlet ATM di beberapa tempat di Kudus. Kini ATM Bank BNI di Kudus sudah memiliki 21 Outlet ATM.
- b. Memperbaiki mesin ATM yang rusak maupun pada gangguan sistem jaringan saat menjalankan transaksi melalui internet banking.
- c. Melengkapi fitur-fitur baru pada menu E-Banking Bank BNI Syariah dalam kebutuhan nasabah seperti:
 - 1) Bertambahnya Universitas yang bekerja sama dalam pembayaran uang kuliah yaitu Universitas Unisula yang baru terdaftar tahun 2015 di BNI Syariah, pembayaran MPN juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan awal tahun 2016, pembayaran BPJS juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan tahun 2016.
 - 2) Pembayaran listrik untuk wilayah Gorontalo dan Kalimantan Barat, baru di implementasikan tahun 2015.
- d. Biaya yang dibebankan pada layanan E-Banking sangat murah dibandingkan bank lain. Seperti pada layanan SMS Banking yang hanya dibebankan Rp 500,- per transaksi dan setiap mendapatkan notifikasi.

B. Saran-saran

Sehubungan dengan hasil penelitian yang yang peneliti lakukan sehingga peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kebutuhan nasabah sangat berpengaruh dalam dunia perbankan, kesuksesan bank tidak terlepas dari peran nasabah. Sehingga kebutuhan nasabah harus dipenuhi. Nasabah adalah prioritas utama, kelengkapan fitur-fitur dari layanan E-Banking yang maksimal diberikan untuk

nasabah, jadi sudah selayaknya jika nasabah berbicara jika dirasa kelengkapan fitur-fitur pada layanan E-Banking yang diberikan oleh Bank BNI Syariah masih belum lengkap.

2. Untuk pihak Bank BNI Syariah dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah akan suatu layanan E-Banking perlu ditingkatkan lagi dengan adanya berbagai kelengkapan fitur. Dan jaringan dalam layanan E-Banking perlu diperbaiki secara terus menerus agar pengguna E-Banking di BNI Syariah dapat meningkat dan merasa puas dengan kualitas layanan E-Banking.

