

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan aplikasi Muamalat DIN yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun telah berjalan cukup baik sebagai layanan perbankan digital berbasis mobile. Muamalat DIN menyediakan berbagai fitur transaksi finansial dan nonfinansial yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, didukung dengan mekanisme pendaftaran yang relatif mudah serta pendampingan dari pihak bank bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Layanan ini juga memiliki karakteristik khas perbankan syariah melalui fitur ZISWAF dan konten Islami.
2. Manfaat penggunaan aplikasi Muamalat DIN dirasakan secara nyata oleh nasabah dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, fleksibilitas dalam bertransaksi, serta kenyamanan bagi nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor cabang.
3. Kendala dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN masih ditemukan, baik kendala teknis seperti gangguan jaringan, error aplikasi, dan kesalahan login, maupun kendala nonteknis seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, serta usia nasabah. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun menerapkan berbagai strategi, antara lain pendampingan langsung kepada nasabah, edukasi penggunaan aplikasi, pembaruan sistem secara berkala, serta penyediaan layanan bantuan melalui berbagai kanal layanan.
4. Efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari manfaat dan kemudahan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Secara umum, penggunaan Muamalat DIN mampu mendukung peningkatan kepuasan nasabah, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi layanan perbankan digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengingat layanan aplikasi Muamalat DIN telah berjalan cukup baik namun masih memerlukan penguatan, Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan kejelasan alur layanan. Pihak bank juga perlu memperluas sosialisasi mengenai fitur-fitur Muamalat DIN agar nasabah dapat memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia secara optimal.
2. Untuk memaksimalkan manfaat yang dirasakan nasabah, Bank Muamalat Indonesia disarankan untuk terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan nasabah, terutama fitur yang mendukung efisiensi transaksi dan aktivitas usaha. Selain itu, perlu dilakukan edukasi secara berkelanjutan agar nasabah semakin memahami manfaat layanan digital dalam menunjang aktivitas perbankan sehari-hari.
3. Mengingat masih ditemukannya kendala teknis dan nonteknis dalam penggunaan aplikasi Muamalat DIN, pihak bank disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem aplikasi, memperkuat pendampingan bagi nasabah dengan literasi digital rendah, serta menyediakan panduan penggunaan yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Strategi penanganan kendala juga perlu dilakukan secara lebih proaktif agar permasalahan yang dialami nasabah dapat diselesaikan dengan cepat.
4. Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Muamalat Indonesia KCP Arjawinangun disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital secara menyeluruh, baik dari sisi sistem, pelayanan, maupun responsivitas layanan bantuan. Evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna juga perlu dilakukan agar layanan Muamalat DIN dapat terus bersaing dengan layanan perbankan digital lainnya