

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Integrasi Sistem Informasi Manajemen dengan Teknologi Mobile Banking pada Bank BTN Syariah KC Cirebon, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang lebih komprehensif sebagai berikut:

1. Integrasi sistem informasi manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas operasional dan kualitas layanan perbankan. Melalui sistem yang terintegrasi, data transaksi dapat tersinkronisasi secara real-time antara sistem inti perbankan dan aplikasi mobile banking, sehingga meminimalkan terjadinya perbedaan data (data discrepancy) serta meningkatkan transparansi informasi. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, optimalisasi sistem tetap memerlukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi SDM, serta evaluasi berkelanjutan agar integrasi sistem dapat mendukung keberlanjutan dan daya saing perbankan syariah di era digital.
2. Kendala dalam integrasi SIM dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup

aspek organisasi, sumber daya manusia, kualitas layanan, serta persepsi dan pengalaman nasabah. Oleh karena itu, diperlukan strategi integratif yang meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, penyempurnaan SOP, serta penguatan sistem keamanan dan keandalan aplikasi.

3. Strategi untuk mengatasi kendala dan mengoptimalkan integrasi SIM dengan mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon harus dilakukan secara terintegrasi dan berkelanjutan. Strategi tersebut meliputi Penguatan tata kelola dan pengawasan sistem oleh manajemen, Peningkatan kualitas layanan digital melalui SOP dan respons cepat terhadap keluhan nasabah, Pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala, serta peningkatan literasi dan pengalaman digital nasabah

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan penyempurnaan integrasi sistem informasi manajemen dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon.

1. Bagi Bank BTN Syariah KC Cirebon

Bagi pihak bank disarankan untuk terus melakukan inovasi layanan digital guna meningkatkan daya saing di industri perbankan syariah. Bank perlu

memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang digunakan memiliki kapasitas yang memadai untuk mendukung peningkatan jumlah pengguna mobile banking.

Selain itu, bank perlu memperkuat sistem keamanan data dan perlindungan privasi nasabah melalui pembaruan sistem keamanan secara rutin, audit teknologi informasi, serta penerapan standar keamanan perbankan digital yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan.

2. Bagi Deputy Branch Manager Bank Btn Syariah

Bagi Deputy Branch Manager, disarankan untuk lebih mengoptimalkan fungsi pengawasan dan koordinasi terhadap implementasi sistem informasi manajemen yang terintegrasi dengan mobile banking. Deputy Branch Manager perlu memastikan bahwa seluruh unit kerja memahami prosedur operasional sistem yang telah terintegrasi serta menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan.

Selain itu, Deputy Branch Manager perlu melakukan evaluasi kinerja layanan digital secara berkala, termasuk memantau keluhan nasabah terkait mobile banking dan menindaklanjutinya secara cepat dan tepat. Peran kepemimpinan dalam mendorong budaya kerja berbasis digital juga sangat penting agar transformasi teknologi dapat diterima dan dijalankan secara efektif oleh seluruh karyawan.

3. Bagi Costumer Service Bank Btn syariah

Bagi pihak Customer Service, disarankan untuk meningkatkan kompetensi dalam memahami fitur dan mekanisme kerja mobile banking agar dapat memberikan informasi yang jelas, tepat, dan solutif kepada nasabah. CS juga perlu bersikap proaktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah, terutama dalam hal penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, dan penanganan kendala teknis. Selain itu, CS diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap keluhan nasabah terkait sistem yang terintegrasi, sehingga permasalahan dapat segera diselesaikan tanpa menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. Bagi Nasabah Bank Btn Syariah

Bagi nasabah, disarankan untuk lebih aktif dalam mempelajari dan memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal. Nasabah juga perlu meningkatkan kewaspadaan terhadap potensi kejahatan siber dengan tidak membagikan informasi rahasia seperti PIN, password, maupun kode OTP kepada pihak lain. Nasabah diharapkan dapat memberikan masukan atau umpan balik kepada pihak bank terkait pengalaman penggunaan layanan digital, sehingga bank dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan tidak hanya berfokus pada satu kantor cabang, tetapi juga membandingkan beberapa cabang atau bahkan antar bank syariah lainnya.

Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi integrasi sistem serta menemukan perbedaan strategi dan kendala yang mungkin terjadi di setiap wilayah.

