

BAB V

PENUTUP

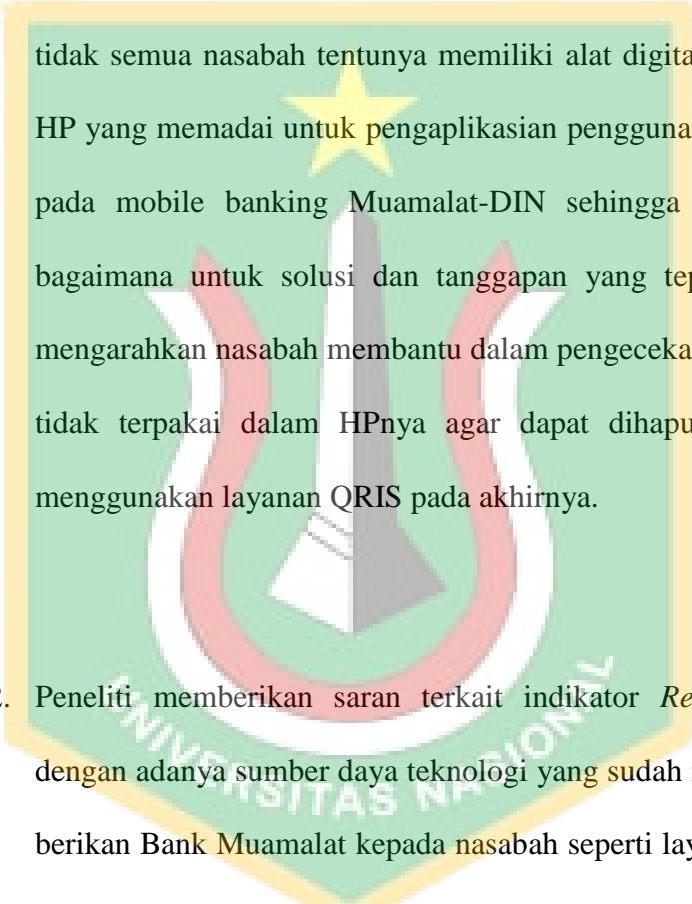
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diadakan oleh peneliti, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan bahwa adanya Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) pada Nasabah Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower, maka didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian ini sehubungan pada indikator yang dipakai peneliti dalam penelitian ini terdapat lima indikator yaitu *Tangible*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dimana dari hasil wawancara dan observasi kepuasan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat terkait lima indikator tersebut terkait *Tangible* bahwa Bank Muamalat dalam ketepatan Bank Muamalat dalam menghadirkan QRIS sebagai bentuk kepuasan layanan nasabah sudah tepat karena nasabah merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, *Realiability* dalam teknologi informasi yang ada sudah memadai yaitu dengan adanya QRIS pada layanan mobile banking Muamalat-DIN, *Responsiveness* dimana bahwa Bank Muamalat dalam kecepatan transaksi sudah sangat baik, *Assurance* dimana untuk penanggapihan dalam penyampaian solusi untu nasabah sudah komunikatif dan informative, *Empathy* yang mana front liner Bank Muamalat selalu open mind terhadap saran dan kritik membangun dari nasabah untuk perkembangan Bank Muamalat lebih lanjut.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang didapatkan , maka penelitian mempertimbangkan untuk membeikan beberapa saran sebagai mana masukan. Adapun saran peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti memberikan saran pada indikator terkait *Tangible* dimana



tidak semua nasabah tentunya memiliki alat digital canggih seperti HP yang memadai untuk pengaplikasian penggunaan layanan QRIS pada mobile banking Muamalat-DIN sehingga perlu perbaikan bagaimana untuk solusi dan tanggapan yang tepat, bisa dengan mengarahkan nasabah membantu dalam pengecekan file yang sudah tidak terpakai dalam HPnya agar dapat dihapus sehingga bisa menggunakan layanan QRIS pada akhirnya.

2. Peneliti memberikan saran terkait indikator *Realiability* bahwa dengan adanya sumber daya teknologi yang sudah memadai yang di berikan Bank Muamalat kepada nasabah seperti layanan QRIS pada mobile banking Muamalat-DIN belum tentu pada nasabah yang pada usia 30an keatas dapat langsung mengerti sistem canggih ini, bentuk digitalisasi perbankan ini, maka agar tetap dikembangkan terus dalam hal pengedukasian kepada nasabah secara perlahan-lahan dan profesional sehingga nasabah dapat mengerti dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Peneliti memberikan saran terkait indikator *Responsiveness* dimana kecepatan transaksi yang diberikan bank muamalat dengan adanya QRIS sebagai bentuk kemudahan transaksi dalam pembayaran tentunya membutuhkan jaringan yang cepat agar bisa nasabah menggunakan tanpa adanya kendala, agar dapat terus meningkatkan jaringan mobile banking Muamalat-DIN agar saat pemakaian layanan QRIS tidak menjadi kendala untuk nasabah.

4. Peneliti memberikan saran terkait indikator *Assurance* dalam penanggapan front liner di Bank Muamalat Kantor Pusat Operasional Muamalat Tower agar dapat dipantau untuk cabang-cabang Bank Muamalat yang lain, sehingga keseragaman dalam memberikan solusi untuk nasabah menjadikan bentuk wajah perkembangan Bank Muamalat dalam Pelayanan Publik menjadi terus lebih baik.

5. Peneliti memberikan saran terkait indikator *Empathy* yaitu dimana dalam pemberian solusi kepada nasabah yang sudah baik agar dapat terus ditingkatkan dalam penjelasan kepada nasabah secara profesional lebih komunikatif dan informatif lagi sehingga saat nasabah merasa terbantu dengan keluhan yang dialami, peningkatan kualitas pelayanan nasabah akan terus berkembang lebih baik.