

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pemanfaatan layanan *digital banking* dalam meningkatkan keunggulan bersaing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, maka bisa disimpulkan:

1. Pemanfaatan layanan *digital banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, terutama melalui aplikasi *JConnect Mobile*, sangat diminati oleh nasabah. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara *online* tanpa harus mengunjungi cabang bank, didukung dengan fitur keamanan yang canggih untuk menjaga privasi nasabah. Jumlah pengguna *JConnect Mobile* di cabang tersebut mengalami peningkatan signifikan dari 1.729 pengguna pada tahun 2022 menjadi 2.052 pengguna pada tahun 2023. Proses pendaftaran aplikasi *JConnect Mobile* juga terbilang sederhana, di mana nasabah dapat mengunduh dan mendaftar langsung melalui aplikasi tanpa perlu ke kantor cabang. Fitur-fitur transaksi yang lengkap seperti *transfer* dana, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, serta kemudahan akses kapan saja dan di mana saja, menjadikan *JConnect Mobile* sebagai pilihan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari.
2. Pemanfaatan layanan *digital banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, khususnya melalui aplikasi *JConnect Mobile*, bertujuan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan fokus pada biaya/harga yang terjangkau,

inovasi dalam layanan digital, dan pelayanan yang mudah diakses bagi segmen pasar yang menginginkan kemudahan. Keunggulan biaya/harga *JConnect Mobile* terbukti efektif dalam menarik minat nasabah dengan biaya pembukaan rekening tabungan yang rendah serta biaya transaksi yang kompetitif. Bank ini juga melakukan strategi diferensiasi melalui inovasi seperti fitur pembayaran pajak dan reward bagi nasabah aktif, serta memperluas jangkauan melalui promosi agen Jatim. Dengan fokus pada layanan perbankan syariah dan upaya meningkatkan kualitas layanan melalui dua jaringan, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berharap dapat mempertahankan kompetitivitas di pasar yang semakin ketat.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas mengenai layanan *digital banking* dalam meningkatkan keunggulan bersaing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Adapun peneliti telah mengemukakan beberapa saran, diantaranya:

1. Bagi Pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat terus meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada nasabah mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan melalui layanan *digital banking*. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk sosial media, papan pengumuman di cabang, serta seminar atau *workshop* yang diadakan secara rutin. Selain itu, bank juga perlu terus melakukan evaluasi terhadap kebutuhan nasabah dan meresponsnya dengan penyempurnaan layanan, termasuk penambahan fitur-fitur baru yang relevan dan mengoptimalkan

user experience dalam aplikasi *JConnect Mobile*. Dengan cara ini, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya di pasar.

2. Bagi Akademik

Perguruan tinggi dan lembaga pendidikan dapat berperan aktif dalam mengembangkan program-program pelatihan dan pendidikan terkait dengan layanan *digital banking*. Hal ini dapat mencakup pengembangan kurikulum yang mengintegrasikan pemahaman tentang teknologi perbankan, khususnya layanan digital, serta penelitian-penelitian terkait strategi pemasaran dan pengembangan produk dalam industri perbankan. Selain itu, akademik juga dapat berkolaborasi dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk menyelenggarakan program-program pelatihan bagi mahasiswa atau tenaga kerja yang ingin meningkatkan kompetensinya dalam bidang teknologi perbankan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang akan menggali lebih dalam tentang pemanfaatan layanan *digital banking* dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing, disarankan untuk melibatkan lebih banyak data kuantitatif yang terkait dengan penggunaan layanan *digital banking* oleh nasabah, seperti jumlah transaksi per bulan, frekuensi penggunaan aplikasi *mobile banking*, dan jenis transaksi yang paling sering dilakukan. Selain itu, penting juga untuk memperdalam pemahaman tentang preferensi dan kebutuhan nasabah terhadap layanan *digital banking* serta persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, peneliti dapat

memberikan rekomendasi yang lebih tepat dan solutif bagi berbagai lembaga perbankan dalam mengoptimalkan layanan *digital banking* mereka guna meningkatkan daya saing di pasar.