

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari temuan penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan strategi inovasi layanan digital pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berfokus pada layanan *JConnect Mobile* dikarenakan berbagai jenis transaksi dapat diakomodasikan oleh layanan *JConnect Mobile*. Mulai dari *relative advantage* atau keuntungan relatif penggunaan layanan *JConnect Mobile* yang memudahkan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kemudian *compability* atau kesesuaian layanan *JConnect Mobile* memiliki prosedur pelayanan yang sama dengan yang sebelumnya, hanya saja secara digital ini dilakukan lebih mudah dan cepat. Lalu *complexity* atau kerumitan mendapati adanya kendala yang dirasakan nasabah seperti gagal transfer. Selanjutnya *triability* atau kemungkinan dicoba telah melewati proses kajian untuk mengetahui nilai keamanan, kemanfaatan, kesiapan infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia. Tahap terakhir yaitu *observability* atau kemudahan diamati dengan mengunduh layanan *JConnect Mobile* melalui *Google Playstore* atau *App Store*.

2. Kualitas pelayanan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat dikatakan baik dengan pemenuhan indikator yang meliputi bukti fisik atau sarana dan prasarana yang memadai. Kemudian keandalan atau kemampuan *customer service* dan teller yang baik karena adanya *role play* sebagai penilaian evaluasi bagi *customer service* dan teller. Lalu pada indikator daya tanggap telah terpenuhi dengan baik yang dinilai dari menurunnya tingkat keluhan nasabah terkait pelayanan. Selanjutnya pada indikator jaminan memiliki strategi menjaga kepercayaan nasabah terkait layanan *JConnect Mobile* dengan meningkatkan sistem keamanan. Terakhir indikator empati bahwa adanya *small talk* menjadi salah satu cara untuk menghadapi permasalahan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi inovasi layanan digital di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Peneliti sudah mengemukakan beberapa saran, diantaranya

1. Bank Jatim Syariah Cabang Kediri

Untuk kedepannya perkembangan layanan *JConnect Mobile* diharapkan bisa memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik dengan memperbaiki setiap layanan yang diberikan, serta terus melakukan inovasi dan *update* sesuai kebutuhan nasabah, seperti penambahan fitur *fingerprint* agar memudahkan nasabah dalam mengakses sistem layanan *JConnect Mobile*.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan lebih lanjut mengenai judul penelitian ini agar mengeksplorasi topik dari inovasi layanan digital, tidak hanya membahas mengenai layanan *JConnect Mobile* namun membahas juga terkait inovasi layanan lainnya.