

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (CARTER) pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP Kota Blitar dapat meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa indikator didalamnya. Pertama *compliance* (kepatuhan syariah) sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kedua *tangibles* (bukti fisik) berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan didukung oleh layanan digital Muamalat-DIN namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Ketiga *reliability* (keandalan) yang dinilai nasabah sudah cukup baik dengan kemampuan *frontliner* dalam memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur dan Muamalat-DIN dirancang memberikan layanan selama 24 tanpa hambatan namun ada yang perlu dioptimalisasikan. Keempat *responsiveness* (daya tanggap) telah terpenuhi dengan baik, respon tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah serta memberikan solusi dan mengatasinya dengan cepat dan tepat. Kelima *assurance* (jaminan) mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan perasaan aman dalam menjaga data pribadi nasabah serta pada Muamalat-DIN yang dilapisi sistem keamanan yang berlapis-

lapis. Terakhir *empathy* (empati) dengan memberikan *small talk* sebagai salah satu cara untuk menenangkan atas keluhan atau *complain* nasabah dengan cara menyambut, mendengar dan mengatasi permasalahan nasabah. Selain itu melakukan *visit* untuk mempererat hubungan antara *frontliner* dengan nasabah serta Muamalat-DIN mampu menjangkau semua kebutuhan nasabah sesuai dengan strategi Bank Muamalat Indonesia Omnichannel.

2. Peran Kualitas Layanan yang Diberikan Bank Muamalat KCP Kota Blitar Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto memberikan kepuasan bagi nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pada layanan Muamalat-DIN tergolong baik, yang ditunjukkan melalui tiga indikator utama yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Pada indikator kesesuaian harapan, layanan yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi nasabah, baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun keamanan dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan nasabah dengan kenyataan layanan yang diterima. Selanjutnya, pada indikator minat berkunjung kembali, nasabah menunjukkan kecenderungan untuk terus mendatangi kantor Bank Muamalat KCP Kota Blitar dan tetap menggunakan produk dan layanannya di masa mendatang dan tidak

tergoda dengan produk bank lain. Pada indikator kesediaan merekomendasikan, nasabah juga menunjukkan sikap positif dengan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hal ini didorong oleh tingkat kepuasan yang tinggi serta pelayanan yang baik, baik dari sistem maupun karyawan. Dengan demikian, ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap Muamalat-DIN berada pada kategori baik dan mampu mendorong loyalitas nasabah serta citra positif layanan perbankan digital dalam jangka panjang.

B. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar peneliti selanjutnya tidak hanya berfokus pada kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Blitar, tetapi juga mengembangkan kajian pada aspek lain yang menjadi keunggulan perbankan syariah, seperti konsep *green banking*, strategi pengembangan produk, serta strategi pemasaran. Selain itu, peneliti diharapkan dapat lebih mendalami praktik perbankan syariah secara langsung di lapangan, sehingga tidak hanya bertumpu pada kajian teoritis. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih komprehensif, aktual, dan aplikatif.

2. Bagi Pihak Perbankan (Bank Muamalat KCP Kota Blitar)

Meningkatkan kualitas layanan baik secara langsung maupun digital. Selain itu, bank perlu mengembangkan inovasi produk serta strategi pemasaran yang lebih adaptif terhadap kebutuhan nasabah, serta mulai

mengoptimalkan penerapan konsep *green banking* guna meningkatkan daya saing dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

3. Bagi Akademisi

Menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah. Akademisi juga diharapkan dapat mendorong penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam, baik secara teoritis maupun empiris, guna memperkaya khazanah keilmuan di bidang ekonomi dan perbankan syariah.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan dalam periode waktu tertentu sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi layanan pada saat penelitian berlangsung, sementara kualitas layanan dapat mengalami perubahan seiring perkembangan kebijakan dan inovasi layanan Bank Muamalat, termasuk layanan digital Muamalat-DIN.
2. Tidak semua nasabah tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar datang langsung ke kantor cabang selama periode penelitian berlangsung. Oleh karena itu, informasi yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari nasabah yang dapat ditemui dan bersedia menjadi informan, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya merepresentasikan pengalaman seluruh nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Kota Blitar.