

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis data hasil penelitian di Bank Muamalat KCP Tulungagung, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Faktor penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dilatar belakangi atas keinginan mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Penggunaan Muamalat *Digital Islamic Network* bertujuan untuk mempercepat dan memberikan ketepatan informasi serta peningkatan layanan. Dalam penggunaannya Muamalat *Digital Islamic Network* dapat mudah dioperasikan karena proses-proses yang jelas dan terarah. Dengan fitur transaksi keuangan yang lebih mudah digunakan dan aplikasi yang muslim *friendly*. Memberikan manfaat karena bisa lebih efektif dan efisien waktu dengan dapat digunakan dimana saja 24 jam. Memberikan kejelasan saat melakukan transaksi.
2. Peran layanan Muamalat *Digital Islamic Network* di Bank Muamalat KCP Tulungagung memudahkan nasabah dalam menerima pelayanan yang berkualitas dan profesional. Muamalat *Digital Islamic Network* berperan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap pemberian kemudahan pelayanan jasa kepada nasabah, efisiensi waktu, memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah, dan memberikan

kepuasan layanan kepada nasabah. Untuk mencapai suatu proses pelayanan yang dikatakan berkualitas Bank Muamalat KCP Tulungagung mengevaluasi layanan Muamalat *Digital Islamic Network* dengan meningkatkan bukti langsung (*Tangibles*) kepada nasabah, meningkatkan keandalan (*Reability*) aplikasi Muamalat, meningkatkan daya tanggap (*Responsiveness*), memberikan jaminan (*Asurance*) keamanan penggunaan aplikasi Muamalat, dan meningkatkan rasa empati (*Emphaty*) kepada pengguna aplikasi Muamalat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat penulis sampaikan saran sebagai berikut :

1. Semakin meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan inovasi produk-produk layanan jasa terbaru dan penambahan *e-commerce* lainnya agar semakin memberikan opsi terbaik kepada para nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Selalu menjaga sistem untuk menghindari *system error* pada aplikasi.
2. Harapannya penelitian ini bisa dijadikan refrensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah ini.
3. Harapannya untuk penelitian selanjutnya agar lebih memperluas teori maupun objek penelitian agar nantinya bisa menemukan temuan yang lebih baik serta menarik dibandingkan penelitian sebelumnya.