

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Layanan Jasa Internet *Banking* pada Bank Mandiri Syariah Kantor Kas UNAND. Prosedur Internet Banking melalui beberapa tahapan, untuk tahapannya yaitu memiliki rekening, mengisi formulir dan aktivasi. Prosedur tersebut sudah dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah Kantor Kas UNAND, Sejauh ini Bank Mandiri Syariah Kantor Kas UNAND sudah menerapkan pendaftaran aktivasi layanan jasa internet *banking* sesuai prosedur baku. Namun dalam prakteknya nasabah mengeluhkan persyaratan terlalu banyak dan susah untuk dipenuhi. Hal ini menyebabkan berkurangnya minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Produk layanan Jasa Internet Banking, Produknya terdiri dari Rekening, Transfer, Payment dan Inquiri. Produk layanan jasa yang paling sering dilakukan oleh nasabah yaitu transfer. Hal ini sejalan dengan implementasi sistem pembayaran non tunai yang dicanakan oleh pemerintah sejak 14 agustus 2014 yang lalu.

Perkembangan Internet Banking ini dari tahun 2015 sampai tahun 2017 mengalami fluktuasi, dimana jumlah nasabah pada tahun 2015 sebanyak 53 user, pada tahun 2016 mengalami kenaikan 72 user, dan pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 64 user. Rendahnya minat nasabah terhadap penggunaan layanan jasa internet banking di Bank Mandiri Syariah Kantor Kas

UNAND diduga disebabkan karena sebagian besar nasabahnya belum merasa penting untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini disebabkan karena nasabahnya lebih didominasi oleh pegawai Universitas Andalas

## 5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand, dalam melakukan layanan jasa internet *banking* adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unand harus meningkatkan Promosi internet *banking* salah satunya dengan memberikan edukasi kepada seluruh staf bank mengenai layanan jasa internet *banking*, sehingga mereka bisa memberi penjelasan kepada masyarakat tentang layanan jasa net banking pada di Bank Mandiri Syariah Kantor Kas UNAND
2. Sebagai tenaga fungsional dalam kegiatan penghimpunan, marketing dan customer service harus meningkatkan penawaran yang lebih baik lagi untuk menarik perhatian nasabah agar nasabah ini tertarik menggunakan layanan jasa yang dapat membantu mereka dalam melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang dan menunggu antrian di bank.