

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan bank Muamalat Gorontalo. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis hasil data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian membuktikan bahwa Bank Muamalat Gorontalo sangat mengedepan visi dan misi dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh peneliti di bab sebelumnya.
- 2) Berdasarkan studi wawancara yang telah dideskripsikan peneliti, maka dapat disimpulkan jika kinerja pelayanan Bank Muamalat Gorontalo tergolong baik. Hal tersebut tentunya dapat menjadi faktor penunjang bagi Bank Muamalat Gorontalo dalam upaya meningkatkan daya tarik calon nasabah untuk menggunakan jasa Bank Muamalat sebagai layanan jasa perbankan dikota Gorontalo.
- 3) Peningkatan terhadap pelayanan yang bersifat teknis harus memiliki perhatian khusus dari pihak bank Muamalat Gorontalo. Karena tak dapat dipungkiri jika kemudahan melakukan transaksi

merupakan kunci utama bagi setiap bank dalam usahanya untuk menjadi lembaga keuangan yang diminati masyarakat.

- 4) Pelayanan Bank Muamalat yang tergolong baik tersebut tentunya dapat menjadi modal utama bagi bank Muamalat Gorontalo untuk bersaing dengan bank konvensional yang ada di provinsi Gorontalo.
- 5) Berdasarkan studi dokumentasi yang dilakukan peneliti. Dapat disimpulkan jika produk yang disediakan oleh Bank Muamalat memiliki kelebihan namun tidak dibarengi dengan penjelasan mendalam oleh pihak Bank kepada calon nasabah. Sehingga banyak nasabah yang sama sekali tidak mengetahui jenis produk yang disediakan Bank Muamalat.
- 6) Peneliti menyimpulkan jika kinerja pelayanan suatu lembaga keuangan dapat dicapai apabila ditunjang dengan sumber daya manusia yang siap berdisiplin dan memiliki integritas yang tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan yang ditarik oleh peneliti. Terdapat beberapa saran yang kiranya bisa menjadi masukan bagi Bank Muamalat Gorontalo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya penjelasan mendalam mengenai produk-produk yang disediakan oleh pihak Bank Muamalat kepada para calon

nasabah. Agar nasabah tidak hanya menjadikan label syariah yang disandang Bank Muamalat sebagai alasan utama dalam memilih Bank Muamalat sebagai mitra perbankan.

- 2) Perhatian khusus harus diberikan pihak bank pada pelayanan yang berbasis E-banking. Misalnya, penempatan mesin Anjungan Tunai Mandiri di tempat-tempat strategis, meminimalisir gangguan yang sering terjadi pada transaksi yang bersifat online.
- 3) Bank Muamalat Gorontalo harus berani keluar bersaing dan menciptakan kompetisi diantara lembaga keuangan yang ada di Gorontalo. Tentunya dengan lebih meningkatkan sosialisasi dan promosi pada masyarakat, tanpa harus mengandalkan label syariah yang menjadi prototype Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i Muhammad. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Alvabet
- Abdul, R Shaleh. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Kencana
- Adiwarman, A Karim. 2004. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ali, Zainuddin. 2010. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Abdulsyani. 2012. *Sosiologi: Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Press
- Budisantoso, Totok dan Sigit Triandari. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat
- Chaplin, J.P. 2008. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Capra, Fritjop. 2003. *The Hidden Connection: A Science for Sustainable Living*. London: Flamingo
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi 2002*. Jakarta: Al-Huda Gema Insani
- Echol, J.M. dan Sahdly, H. (Eds). 1998. *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta PT Gramedia
- Hasoloan, Jimmy. 2014. *Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: Deepublish
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Mulyana, Dedi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Rukmana, Mahmud, Amin. 2010. *Bank Syariah*. Jakarta: Erlangga
- Sobour, Alex. 2004. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methode*. Bandung: Alfabeta
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cet.III. Yogyakarta: Ekonisia
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sternberg, Robert J. 2008. *Psikologi Kognitif*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syukri, Iska. 2012. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Persepektif Fikih Ekonomi*. Yogyakarta: Fajar Media Press
- Tantri, Francis. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Erlangga

Skripsi/Thesis

- Ariani, Dian. 2007. *Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah di Medan*. Tesis. Pasca Sarjana. Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kautsar, Auditya Muhammad. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Warga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Muamalat*. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah Jakarta.

E-Journal

- Wahyuningsih, Eva Nur'ana. 2010. *Persepsi Masyarakat Desa Pejangan Terhadap Perbankan Syariah*. Riset ekonomi. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Pontianak.
<http://www.e-journal.syekhnrjati.ac.id>
- Mustofa. 2015. *Preferensi Dosen IAIN Sultan Amai Gorontalo Terhadap Perbankan Syariah di Gorontalo*. Penelitian ekonomi Fakultas ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo.
<http://www.e-journal.iaingorontalo.ac.id>
- Rafidah. 2016. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*.
<http://www.e-journal.iainjambi.ac.id>

Website

- Bank Indonesia. 2008. *Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia*. <http://www.bi.go.id/web/id/perbankan/perbankan+syariah/> (diakses pada 15 Januari 2018)
- Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia IAEI. 2013. *Ushul Fiqh dan Ulama Ekonomi Syariah*. <http://www.iaei-pusat.org/article/ekonomi-syariah/ushul-fiqh-dan-ulama-syariah> (diakses pada 15 Januari 2018)
- Kano Masaji, Uchida Hirofumi, Udelf Gregory. 2011. *Journal of Banking & Finance: Information Verifiability, Bank Organization, Bank Competition and Bank-Borrower Relationship*. <http://www.e-resource.perpusnas.go.id> (diakses pada 15 Januari 2018)
- Niswatin. Triyuwono, Iwan. Nurkholis. Kamayanti, Ari. 2015. *"Konsep Dasar Penilaian Kinerja Bank Syariah"*. <http://www.repository.ung.ac.id> (diakses pada 16 Januari 2018 dan 7 Maret 2018)
- Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Statistik Perbankan Syariah: SPS November 2017*. <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syaariah/data-dan-statistik/default.aspx> (diakses pada 15 Januari 2018)
- Rahman Andi 2012. *Life is For Sharing: Pengertian Akad Musyarakah*. <http://andi-rahman.blogspot.com/2012/10/pengertian-akad-musyarakah-full-html/> (diakses pada 17 Januari 2018)