

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan 3 in 1 Masalah merupakan layanan yang diberikan oleh bank **bjb** syariah dengan konsep layanan bank tanpa kantor cabang (*branchless banking*) yang terdiri dari Layanan Jemput Masalah, Produk *Card* Masalah dan Layanan *Mobile* Masalah. Layanan tersebut merupakan salah satu pencapaian terbesar bagi bank **bjb** syariah dalam upaya peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK). Layanan 3 in 1 Masalah juga menjadi salah satu strategi untuk memperluas jaringan bank **bjb** syariah. Layanan 3 in 1 Masalah terdiri dari dua kegiatan utama yaitu Produksi *Card* Masalah (Kartu Instan Masalah) dan Prosedur Pembukaan Rekening - *Off Premises*. Adapun petugas bank yang berperan penting dalam Layanan 3 in 1 Masalah ini adalah *Marketing*, *Supervisor Virtual Operation* dan *Virtual Operation*. Selama kurang lebih 2 tahun sejak diluncurkan, Layanan 3 In 1 Masalah mampu meningkatkan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 4,85% dengan jumlah biaya operasional sekitar Rp. 2 miliar.
2. Rata - rata pencapaian penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) antara dua tahun sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah mengalami peningkatan sebesar 60,67%. Sedangkan rata - rata jumlah biaya operasional

bank yang dikeluarkan antara sebelum dan setelah ada Layanan 3 In 1 Masalah mengalami peningkatan sebesar 69,32%.

3. Berdasarkan uji dua rata - rata saling bebas dengan menggunakan *independent sample t-test*, menunjukkan pengaruh yang signifikan bahwa Layanan 3 In 1 Masalah berpengaruh terhadap pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan efisiensi biaya operasional bank. Hal itu terjadi karena Layanan 3 In 1 Masalah banyak memberikan kemudahan bagi nasabah dan calon nasabah sehingga mampu meningkatkan total Dana Pihak Ketiga (DPK). Selain itu, perluasan akses layanan keuangan bank **bjb** syariah melalui Layanan 3 In 1 Masalah memerlukan biaya yang lebih sedikit dibandingkan dengan pendirian Kantor Cabang baru.

## 5.2 Saran

Penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan perbaikan dan pengembangan bagi bank **bjb** syariah, yaitu sebagai berikut :

1. Layanan 3 In 1 Masalah hendaknya lebih dikembangkan dengan menambahkan produk - produk simpanan lainnya seperti Giro dan Deposito, bahkan akan lebih bagus apabila ditambah dengan produk - produk pembiayaan.
2. Salah satu produk dari Layanan 3 In 1 Masalah adalah *Card* Masalah (kartu ATM). Saat ini jaringan mesin ATM bank **bjb** syariah masih terbatas, tetapi pengadaan mesin ATM membutuhkan biaya yang cukup besar, maka agar

nasabah tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi, sebaiknya transaksi yang dilakukan melalui jaringan mesin ATM bersama dan PRIMA tidak dikenakan biaya transaksi (gratis). Biaya transaksi yang ditanggung oleh bank akan lebih sedikit jika dibandingkan dengan penambahan mesin ATM.

3. Layanan 3 In 1 Masalah adalah layanan yang berbasis teknologi, untuk menyempurnakan layanan tersebut bank **bjb** syariah perlu melakukan pengembangan teknologi dan terus berinovasi agar transaksi nasabah menjadi lebih mudah dan praktis. Dalam hal ini, selain dengan menggunakan *Card* Masalah (kartu ATM), bank **bjb** syariah bisa menggunakan uang elektronik atau uang digital.
4. Layanan 3 In 1 Masalah masih belum banyak diketahui oleh masyarakat luas, oleh karena itu bank **bjb** syariah perlu mempublikasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat dengan lebih optimal. Hal ini akan menarik minat masyarakat dan berdampak pada perluasan jaringan bank **bjb** syariah, mengingat layanan dengan konsep *branchless banking* masih belum banyak dilakukan oleh bank syariah lainnya.