

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan penulis di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram dan pembahasan yang penulis uraikan :

1. Standar fasilitas dan pelayanan Bank terdiri gedung, ATM, toilet, tempat parker, dan ruang tunggu sudah sesuai standar.
2. Cara PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram dalam Mensosialisasikan Layanan. Melalui kerja sama dengan perguruan tinggi yang ada di kota mataram, dalam hal ini bank muamalat mengadakan kerja sama dalam pembayaran SPP, beasiswa dan lainnya. Dan melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait produk dan layanan yang ada di bank muamalat.
3. Keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram Dalam Menarik Semangat Minat Nasabah, yaitu layanan prima, cepat dan solutif (memberikan solusi) yang tepat. Tidak lama antri dan penanganan langsung selesai.

#### **5.2 Saran**

Temuan penulis dari penelitian dan diskusinya akan menghasilkan rekomendasi yang dapat membantu bisnis, pembaca, dan peneliti lebih lanjut.

Berikut ini adalah rekomendasi penulis:

1. Disarankan kepada pegawai Bank Muamalat Indonesia cabang Mataram untuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik secara konsisten, serta menyelesaikan masalah dengan cepat dan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan.
2. Untuk mencegah terjadinya krisis, disarankan kepada manajemen untuk lebih berhati-hati dalam menawarkan fasilitas dan layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, m. khariska. 2016. "analisis factor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah di bank Syariah" ,skripsi. Ekonomi Syariah iain Bengkulu.
- Ahmad Abila Reza, 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam" Skripsi UIN Raden Intan Lampung.
- Anvani, agus. 2015. Pengaruh sikap mahasiswa muslim terhadap minat pada bank Syariah". *Jurnal penelitian*, 12(1).
- Ciffman, lestie lazar, et al. 2008. *Perilaku konsumen*. jakarta
- Dede Nurahman,"Undang-Undang Perbankan Syariah: Makna, Implikasi dan Tantangan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II, No. 2, (Desember 2008), h. 279.
- Dian ekawati, 2019. "analisis ketersediaan fasilitas bank Syariah di daerah terhadap minat masyarakat menabung di bank Syariah (bank Syariah mandiri bulukumba)". Skripsi universitas Muhammadiyah makassar.
- Faisal. 2014. "factor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di bank Syariah studi pada mahasiswa ekonomi dan perbankan Syariah umy". *Jurnal andministrasi*. 13(1)
- Farikha, lela umi, & suryani sri lestari. 2018. "Analisis pengaruh kualitas jasa terdapat keputusan nasabah memilih bank Syariah pada bank umum Syariah di Indonesia". *Jurnal Sains ekonomi dan perbankan Syariah*,8(1); 45-61
- Istna mufidah, 2021. "pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di bri Syariah ke purwokerto pada mahasiswa institut agama islam negeri (IAIN) purwokerto tahun akademik 2017/2018. Skripsi IAIN purwokerto.
- Kasmir, 2014. *Analisis laporan keuangan, cetakan ke-7* jakarta: PT raja grafindo persada.
- Nurastuti wiji. *Teknologi perbankan*. (Yogyakarta: graha ilmu: 2011)
- Marimin, agus, et al. 2015. "Perkembangan bank Syariah di Indonesia". *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 1(2); 75-87.

- Muhammad. 2005. Manajemen pembiayaan bank Syariah. Yogyakarta. UUP AMP YKPN
- M. Sulhan & Eli Siswanto, 2008. "Manajemen Bank: Konvensional & Syariah" UIN-Malang Press.
- Palenewen, Pieter. 2014. "kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah bank BRI cabang pembantu palu ". Jurnal EMBA ,2(3).
- Putra, arya maman. 2010. "analisis pengaruh kualitas produk fasilitas, pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada pt. bca cabang kangengan semarang".jurnal umum ekonomi.
- Pratiwi, noor komari. 2015. "pengaruh tingkat Pendidikan perhatian orang tua dan minat belajar siswa terhadap prestasi belajar Bahasa Indonesia siswa smk Kesehatan di kota Tangerang". Jurnal pujangga, 1(2)
- Pristiyono. 2015. "pengaruh proses pemberian kredit terhadap minat nasabah pada pt bank mandiri (persero) tbk kc kompleks tasbi medan".
- Sutan Remy, Sjahdeini, Perbankan Syariah "Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya", (Jakarta: Prenadamedia group, 2014), h. 1.
- Sofyan, indra lutfi, et al. 2013. "pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash semarang". *Jurnal social and politic*, 1-12.
- Sugiyono poulus, 2018. "METODOLOGI PENELITIAN SOCIAL suatu pendekatan teori dan praktek". ALFABETA, cv
- Sugiyono, (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung PT Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung alfabet.
- Seminar, ratna, dan mia apriliawati. 2017. "pelayanan prima pada orantua siswa si sempoa sip tc paramount summareco".
- Tjiptono, fandy. 2015. Manajemen jasa. Yogjakarta: andi offset.
- Wijyaningratri, chatri surya, dan budiyanto. 2015. "pengaruh, fasilitas, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah bank mega suryah walikukun"

Wilardjo, setia budhi. 2004-2005. “pengertian peranan dan perkembangan bank Syariah di Indonesia”. *Jurnal value added*, 2(1).

Zaim Saidi, Tidak syar'inya Bank Syariah di Indonesia, (Yogyakarta: Delokomotif, 2010), h. 16.





**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PENELITIAN SKRIPSI DENGAN JUDUL**  
**“STANDAR FASILITAS DAN PELAYANAN PT BANK MUAMALAT**  
**INDONESIA CABANG MATARAM DALAM MENINGKATKAN MINAT**  
**BERTRANSAKSI”**

**PERTANYAAN:**

- 1) Bagaimana standar fasilitas dan pelayanan bank muamalat Indonesia cabang mataram.
- 2) Bagaimana kesiapan Fasilitas yang bersifat digital dan manual dalam layanan, di bank muamalat Indonesia cabang mataram.
- 3) Fasilitas infastruktur yang ada, udah cukup memadai apa belum. Gedung, area parkir, mesin atm dan ruang tunggu.
- 4) Bagaimana cara bank muamalat Indonesia melakukan sosialisasikan layanan.
- 5) cara bank muamalat Indonesia cabang mataram dalam mensosialisasikan layanan ke perguruan tinggi.
- 6) Cara bank muamalat Indonesia cabang mataram dalam mensosialisasikan layanan di masyarakat.
- 7) Keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram Dalam Menarik Semangat Minat Nasabah.
- 8) Apasaja produk bank muamalat indonesia yang ditawarkan ke nasabah.

## LAMPIRAN

Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Mesin ATM Bank Muamalat



Gambar 2. Ruangan Tunggu Bank



Gambar 3. Dokumentasi Wawancara  
Pimpinan Bank Muamalat Cabang Mataram



Gambar 4. Gambar Bank Muamalat Cabang  
Mataram





Gambar 5. Gamabr Tempat Parker Mobil Bank Muamalat



Gambar 6. Gambar Tempat Parker Motor Bank Muamalat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.unmat.ac.i](http://fisipol.unmat.ac.i)

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **21** Bulan **Juli** Tahun **2022** pukul **10.00** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP~~ / MEMUJASKAN / ~~SANGAT MEMUJASKAN~~ / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **Mahfud**  
NIM : 218120130  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PerbankanPERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Standar Fasilitas dan Pelayanan PT. Bank Muammalat Indonesia Cabang Mataram dalam Meningkatkan Minat Bertransaksi"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. NIDN. 0831128310	PU	3,52
2	M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP. NIDN. 0809039202	PP	3,6
3	Dedy Iswanto, ST.MM NIDN. 0818087901	PN	3,76
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP **10,88**  
AI IP -----  
Jumlah Penguji **3** = **3,62**

Mataram, 21 Juli 2022

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa: Mahfud  
NIM : 218120130  
Pembimbing I : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom  
Judul Skripsi : "Standar Fasilitas Dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram Dalam Meningkatkan Minat Bertransaksi"

No	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1.	1/11/22	6/11/22	BAB IV	Menzawab semua Rumusan Masalah Secara Tersistem	
2.	14/11/22	18/11/22	BAB IV	Tolong uraikan setiap poin masalah dgn Pembekalan analisis	
3.	18/11/22	19/11/22	BAB IV	Penguatan Pembahasan dgn Data, Pakar/Hasil Analisis Penelitian.	
4.	23/11/22	30/11/22	BAB V	Kesimpulan dan saran serta Daftar Pustaka	
5.	31/11/22	3/12/22		Rec.	

Mataram,

2021

Mengetahui  
Ketua program studi  
Ilmu administrasibisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM  
NIDN. 0828108404

Pembimbing I

31/11/22

Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN. 0831128310



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mahfud  
NIM : 218120130  
Pembimbing I : M. Ufratul Akbar Jafar, S.AP., M.IP  
Judul Skripsi : "Standar Fasilitas Dan Pelayanan Bank Muamalat Indonesia  
Cabang Mataram Dalam Meningkatkan Minat Bertransaksi"

No	Tanggal masuk bimbingan	Tanggal keluar bimbingan	Materi konsultasi	Catatan saran perbaikan	Tanda tangan
1.				paragraf 1 dan 2	
2.				paragraf 3 dan 4	
3.				Bab 1 dan 2 → A c	

Mataram,

2022

Mengetahui  
Ketua program studi  
Ilmu administrasibisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM  
NIDN. 0828108404

Pembimbing II

M. Ufratul Akbar Jafar, S.AP., M.IP  
NIDN. 0809039203