

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian analisis manajemen risiko di Bank Sumsel Babel Syari'ah menggunakan ISO 31000:2018 pada *m-banking* mulai dari tahap penilaian risiko, identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan tahap perlakuan risiko. Dari tahapan tersebut didapatkan 6 kemungkinan-kemungkinan risiko yang dapat mengganggu kinerja *m-banking*. Terdapat 3 kemungkinan risiko dengan tingkat *Medium* meliputi transaksi. peretasan *database*, dan *Server Down*. Selanjutnya 3 kemungkinan risiko dengan tingkat *Low* meliputi koneksi internet terputus, penyalahgunaan hak akses oleh karyawan dan *Data Corrupt*.

Manajemen risiko merupakan bagian yang sangat penting dalam dunia perbankan. Risiko risiko tersebut nantinya akan dikelola oleh bank berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak bank. Karena risiko yang dihadapi tiap-tiap bank memiliki fitur yang berbeda, bank harus menetapkan sistem manajemen risiko yang sesuai dengan kebutuhannya dan sistem tersebut merupakan satu kesatuan dengan sistem kerja bank.

Dan kualitas layanan ataupun keamanan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Demikian juga dengan kualitas informasi dan sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengembangan layanan keuangan untuk nasabah menjadi tolak ukur

keberhasilan kinerja. Pengaruh m-banking terhadap kinerja dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengakses *m-banking* sebagai layanan keuangan digital. Dampak positif dari penggunaan *m-banking* yaitu hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang ditempuh sebuah perusahaan. Adapun dampak negatifnya yaitu penggunaan *m-banking* yang terus meningkat dapat menyebabkan Lembaga keuangan terus berada dibawah tekanan sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan sistem keamanan mereka.

5.2. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa ada dan tidaknya pengaruh antara kemudahan, keamanan dan fitur layanan terhadap minat nasabah dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking*. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel lainnya yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *m-banking*.

2. Bagi bank

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini ialah Bank Sumsel Babel Syari'ah hendaknya selalu mempertahankan aspek kemudahan, keamanan dan fitur layanan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan *m-banking* serta selalu memberikan banyak manfaat bagi nasabah agar dapat bertransaksi secara aman dan nyaman menimbulkan rasa kepuasan bagi nasabah. Dan para karyawan bank juga dapat melakukan pemasaran dengan berbagai cara

serta menjelaskan kemudahan transaksi dan menjaga keamanan *m-banking* sehingga para nasabah mudah menggunakan layanan *m-banking*.