

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah menyelesaikan keseluruhan proses penelitian tentang pengaruh pengembangan *electronic channel* terhadap *corporate image* dan dampaknya terhadap pendapatan perusahaan dengan studi kasus: pengembangan *electronic channel* di Bank Sumsel Babel; dan berdasarkan hasil pengujian dan analisis secara komprehensif; maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengembangan layanan transaksi melalui *electronic channel* memberikan pengaruh secara langsung terhadap *corporate image* Bank Sumsel Babel. Semakin tinggi tingkat pengembangan *electronic channel*, maka *image* perusahaan semakin baik.
- b. Pengembangan *electronic channel* juga memberikan pengaruh secara langsung terhadap pendapatan Bank Sumsel Babel. Pendapatan akan meningkat seiring dengan peningkatan layanan *electronic channel*.
- c. Peningkatan *Corporate Image* memberikan pengaruh yang positif terhadap Pendapatan Bank Sumsel Babel. Semakin tinggi tingkat *Corporate Image* maka Pendapatan Bank Sumsel Babel akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Atas hasil studi dan penelitian terhadap pengembangan *electronic channel*, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk perusahaan :

- a. Pengembangan layanan transaksi elektronik melalui *electronic channel* dapat dijadikan sebagai alternatif solusi dalam rangka meningkatkan pendapatan Bank, atau apabila terjadi penurunan tingkat pendapatan Bank Sumsel Babel.
- b. Bagian *IT & Business Development* Bank Sumsel Babel perlu memperhatikan faktor-faktor penting dalam pengembangan *Electronic Channel*, antara lain faktor kehandalan sistem, kemudahan akses dan penggunaan layanan, biaya

yang terjangkau, keamanan data nasabah, benefit, dan kelengkapan layanan transaksi. Sehingga peningkatan benefit tambahan atau *competitive advantage* seperti promosi layanan yang menarik; penambahan layanan transaksi pembayaran/pembelian melalui kerjasama dengan pihak ketiga; penempatan mesin ATM di wilayah yang saat ini masih jauh dari jangkauan Bank Sumsel Babel; pengembangan *channel* baru yang mudah diakses oleh nasabah Bank Sumsel Babel; perlu dilakukan untuk mengembangkan *Electronic Channel* yang sudah ada saat ini.

- c. Manajemen Bank Sumsel Babel perlu mempertahankan nilai *Corporate Image* yang sudah baik saat ini. Namun demikian, mendorong peningkatan *Corporate Image* tetap perlu dilakukan agar semakin baik di masa depan, diantaranya melalui pengembangan layanan seiring dengan perkembangan teknologi; peningkatan *competitive advantage* seperti pemberian bunga tabungan yang kompetitif, atau promosi produk dan layanan yang menarik; serta peningkatan kualitas layanan dari para *frontliners*.
- d. Pengembangan *Electronic Channel* dalam rangka peningkatan pendapatan bank perlu memperhatikan anggaran yang ada, karena layanan berbasis teknologi memerlukan biaya yang tinggi. Agar lebih efisien, Bank Sumsel Babel perlu menyusun perencanaan yang baik atas biaya investasi dan perkiraan *return on investment* sebelum proyek pengembangan dijalankan.

Rekomendasi lainnya yang dapat diberikan untuk akademisi:

- a. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat memperluas area penelitian, dimana saat ini obyek penelitian hanya mencakup wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan Bank Belitung sebagai area yang didukung oleh BPD Sumsel Babel. Perluasan wilayah penelitian seperti ke seluruh wilayah Pulau Sumatera, atau bahkan seluruh wilayah Indonesia, akan memberikan hasil penelitian yang lebih baik.
- b. Selain perluasan area penelitian, perlu dilakukan penyempurnaan atas faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan bank. Dalam hal ini, dapat dilakukan penambahan atau penggantian faktor yang telah digunakan .

Rekomendasi lainnya yang dapat diberikan untuk lembaga keuangan dan perbankan lainnya maupun para profesional yang berada di industri keuangan dan perbankan:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi bagi lembaga keuangan dan perbankan lainnya, terutama BPD, untuk mendorong inovasi dalam pengembangan *electronic channel*.