

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan analisis awal dari hasil FGD, konsumen perbankan menganggap tidak ada perbedaan antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional.
2. Beberapa aspek yang diperhatikan oleh konsumen perbankan antara lain: jenis layanan, biaya administrasi, proses bisnis, lokasi dan fasilitas *e-banking*.
3. Konsumen menganggap bank konvensional lebih baik dalam menawarkan manfaat bagi mereka, karena proses bisnis yang lebih baik dan layanan yang lebih lengkap.
4. Konsumen mempunyai persepsi tentang semangat (*ghirah*) Islam dalam menjalin kontak dengan perbankan syariah.
5. Hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan para manajer lembaga keuangan syariah menunjukkan mereka memahami keunggulan produk mereka yaitu nilai halal dan barokah dari produk mereka.
6. Bank dan lembaga keuangan syariah menggunakan media komunikasi beragam mulai dari media elektronik dan media cetak. Bank dan lembaga keuangan syariah juga menggunakan strategi kehumasan dengan memperkuat *shodaqoh*, infak dan *zakat*. Media komunikasi unggulan untuk membangun persepsi positif dari bank dan lembaga keuangan syariah, bank dan lembaga keuangan syariah menggunakan strategi *word of mouth*.

B. SARAN

1. Perlu pendalaman tentang perbedaan prosedur bisnis perbankan syariah dengan perbankan konvensional dalam riset selanjutnya.
2. Perlu pendalaman semangat (*ghirah*) Islam yang terkait dengan perilaku konsumen perbankan syariah dalam riset selanjutnya.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Variasi dari narasumber FGD kurang memenuhi kompleksitas tema diskusi tentang layanan dan karakteristik layanan perbankan syariah dan perbankan umum, karena sebagian besar narasumber menggunakan rekening bank syariah hanya sebagai rekening tambahan bukan rekening utama.
2. Narasumber manajer lembaga keuangan tidak menjelaskan secara spesifik tentang keunggulan produk mereka dari sisi kekuatan syariah berupa halal dan barokah. Informasi ini hanya muncul dari salah satu lembaga keuangan syariah yaitu Asuransi Takaful.