

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap aplikasi *BRImo* Branch Office BRI Surabaya Kapas Krapung” dan hasil uji statistik deskriptif yang telah dianalisis sebagai berikut :

1. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *BRImo* terdiri dari fitur laporan keuangan yaitu catatan keuangan dan mutase, fitur *transfer* dan tarik tunai yaitu konversi valas, QR Pedagang, setor tunai, tarik tunai, *transfer* dan *transfer* internasional, fitur *top up* yaitu *BRIZZI*, dompet digital, dan pulsa/data, Fitur Tagihan yaitu Asuransi, *BRIVA*, cicilan, kartu kredit, LTMPT, listrik, PDAM, pascabayar, Pendidikan, TV kabel & internet, dan Telkom, fitur Iuran dan Donasi yaitu BPJS dan Donasi, Fitur Perjalanan yaitu KAI dan Travel, fitur pajak dan retribusi yaitu penerimaan negara, fitur produk BRI yaitu ceria, IBBIZ, Kartu Kredit BRI, dan Pinjaman BRI, fitur produk BRI Group yaitu Buka Tabungan.
2. Kelebihan-kelebihan yang ada pada aplikasi *BRImo* adalah nasabah dapat membuat rekening tanpa harus ke kantor bank yaitu dengan mengunggah data diri serta mengirimkan video sebagai bentuk *Know Your Customer (KYC)* dalam pembentukan rekening dan memiliki fitur *Fast Menu*.
3. Kendala dalam transaksi melalui aplikasi *BRImo* yaitu diantaranya kendala dalam verifikasi melalui kode *OTP* saat mendaftar di aplikasi *BRImo*,

kendala *log-in* dan *transfer* dikarenakan koneksi yang tidak stabil, kendala dalam pembukaan rekening ke *IOS*.

4. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala diatas yaitu apabila nasabah mengalami gagal verifikasi melalui kode *OTP* nasabah dapat langsung datang ke kantor cabang BRI terdekat untuk mendapatkan solusi pengembalian dana yang digunakan sebagai persyaratan pembukaan rekening, kendala *login* dan *transfer* gagal dapat menunggu koneksi stabil atau mencari tempat yang koneksinya stabil, untuk pembukaan rekening saat ini dapat dilakukan hanya di *gadget android* saja dikarenakan dalam proses pembuatan terdapat rekaman video yang akan berlangsung untuk verifikasi bahwa benar adanya nasabah tersebut solusi untuk nasabah pengguna *IOS* adalah nasabah dapat melakukan pembukaan rekening di *handphone android* rekan/keluarga melalui *web*.
5. Kualitas layanan pada fitur-fitur aplikasi *BRImo* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik deskriptif yang memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 3.40 dari data 528 diperoleh tingkat pencapaian responden sebanyak 66% sehingga dapat dikategorikan "Puas". Hal ini dikarenakan fitur-fitur layanan pada aplikasi *BRImo* sesuai dengan kebutuhan nasabah.

## 5.2. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian statistik deskriptif yang sudah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office BRI Surabaya Kapas Krampung disarankan untuk terus berupaya menjaga dan mengembangkan kualitas layanan dan kualitas produk *BRImo* guna menciptakan kepuasan nasabah yang sesuai dengan harapan sehingga nasabah dapat terus menggunakan aplikasi *BRImo* serta merekomendasikan aplikasi *BRImo*. BRI dapat menambahkan fitur setor tunai pada aplikasi *BRImo* di *handphone* nasabah yang memudahkan nasabah dalam proses bertransaksi tanpa kartu *ATM*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah berupa faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Seperti emosional, harga, biaya, dan kemudahan.

## 5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut :

1. PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung juga dapat mengetahui keterwakilan aplikasi *BRImo* dalam seluruh kegiatan perbankan nasabah. Selanjutnya untuk meningkatkan jumlah nasabah serta

pengguna *BRImo* ialah BRI hendaknya mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah dalam melayani sehingga nasabah semakin loyal kepada bank.

2. PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung mendorong nasabah yang ada untuk lebih merokendasikan penggunaan aplikasi *BRImo* ke orang lain karena meskipun nasabah sudah puas dengan aplikasi *BRImo* namun skor kesediaan merekomendasi masing paling rendah.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad. (2021). *Literasi pengertian Bank*. Retrieved from Gramedia: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/>
- Anniversary, T. O. (2022, Agustus 9). *The Official World Wide Web Anniversary Site*. Retrieved from Internet Lives Tats: <https://www.internetlifestats.com/>
- Badri, M. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis ke-VI*, 63.
- Boby. (2021, Juni 2). *Apa Itu mBanking? Ini Penjelasan, Fungsi, dan Cara Kerjanya*. Retrieved from Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>
- Deha, D. (2022, Januari 28). *Banking Everywhere: Neobank dan Sejarah Bank Digital*. Retrieved from Trenasia: <https://www.trenasia.com/banking-everywhere-neobank-dan-sejarah-bank-digital-part-3-habis>
- Destimap. (n.d.). *Museum BRI Bank Rakyat Indonesia Purwokerto BRI Pertama di Indonesia*. Retrieved from Destimap: <https://www.destimap.com/index.php?act=attraction&a=Museum-Bank-Rakyat-Indonesia%2C-Purwokerto%2C-Indonesia>
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hamdani, R. L., & A., D. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani. (2019, Februari 28). *Luncurkan BRImo Strategi BRI Gaet Millenial*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2019/02/28/075018326/luncurkan-brimo-strategi-bri-gaet-millenial>
- Indrawan. (2021, Juli 12). *Langkah Bank Konvensional Melawan Bank Digital*. Retrieved from Universitas Binus: <https://binus.ac.id/entrepreneur/2021/12/07/langkah-bank-konvensional-melawan-bank-digital/>
- Keuangan, O. J. (2018, Januari 23). *Perbankan Mudah dan Aman dengan Internet Banking dan Mobile Banking Small*. Retrieved from Sikapi Uangmu OJK: [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf)

- Komunikasi, D. (2022, Maret 9). *Pandemi Pendorong Digitalisasi*. Retrieved from Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/Pandemi-Pendorong-Digitalisasi.aspx>
- Kotler, A. d. (2018). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg.* (Rangkuti, Ed.) Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Pemasaran Jasa*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- OJK. (2021, Oktober 26). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Retrieved from OJK Web site: <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan.aspx>
- Pranathan. (2021, November 24). *Pedagang Pasar Sayur Asem Simo Raih Hadiah Mobilio dari BRI*. Retrieved from Radar Surabaya Jawa Pos: <https://radarsurabaya.jawapos.com/ekonomi/24/11/2021/pedagang-sayur-pasar-asem-simo-raih-hadiah-mobilio-dari-bri/>
- Prawirosentono. (2020, Desember 8). *Kualitas Produk Adalah: Pengertian, Dimensi, dan Pengaruhnya pada Konsumen*. Retrieved from Accurate: <https://accurate.id/marketing-manajemen/kualitas-produk-adalah/>
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (n.d.). *Informasi Perusahaan*. Retrieved from Bri: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Purbowati, D. (2020, November 24). *Teknik Analisa Data: Apa, Bagaimana, dan Ragam Jenisnya*. Retrieved from akupintar: <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/teknik-analisa-data-apa-bagaimana-dan-ragam-jenisnya>
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Sahara, N. (2019, Juni 14). *BRI Akan Beli Satelit Baru*. Retrieved from Berita Satu Web site: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/559311/bri-akan-beli-satelit-baru>
- Sasongko, A. H. (2020, Desember 29). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from Binus Web site: <https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- SQN Banking System. (2021, Desember). *How Brick-and-Mortar Banks Can Compete With Neobanks | SQN Banking Systems*. Retrieved from SQN Banking Systems: <https://sqnbankingsystems.com/blog/how-to-compete-with-neobanks-and-fintech-companies/>

- Suliyanto. (2017). *Pelatihan Metodologi Penelitian Universitas Peradaban Bumiayu*. Brebes: Universitas Peradaban Bumiayu.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global; Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- System, S. B. (n.d.). *How To Compete With Neobanks and Fintech Companies*. Retrieved from Sqn Banking System: <https://sqnbankingsystems.com/blog/how-to-compete-with-neobanks-and-fintech-companies/>
- Tim Editorial. (2022, April 12). *Diedit*. Retrieved from Diedit Web Site: <https://www.diedit.com/skala-likert/>
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Widjaja, A. (2017, Februari 7). *D-Jurnal*. Retrieved from Labora: <http://www.labora.ac.id/sjurnal/D-JURNAL-6-MKT-AW.PDF>