

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dengan merujuk kepada perumusan masalah yang diajukan pada awal penelitian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah berhasil mencapai tujuannya. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect Bank Jatim telah terbukti cukup tinggi, dengan mayoritas nasabah merasa puas dengan kualitas layanan yang mereka terima.

Namun, perlu diingat bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan jumlah responden. Meskipun data yang dikumpulkan mewakili pandangan sebagian nasabah Bank Jatim KCP Rungkut, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pandangan dari seluruh nasabah Bank Jatim secara keseluruhan. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 46 responden, mayoritas nasabah merasa puas dengan layanan digital *mobile banking* JConnect. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi kualitas layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan antarmuka, dan ketersediaan fitur yang relevan. Nasabah memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan. Mereka juga merasa bahwa layanan JConnect telah memenuhi harapan mereka secara keseluruhan.

Harapan dan saran dari responden untuk meningkatkan kepuasan mereka meliputi pengembangan fitur tambahan seperti notifikasi *real-time*, pengingat pembayaran tagihan, dan fitur perbandingan suku bunga. Peningkatan kinerja aplikasi,

desain antarmuka yang menarik, peningkatan keamanan transaksi, penyediaan fitur manajemen investasi dan pengelolaan keuangan, serta pelayanan pelanggan yang responsif juga merupakan langkah yang dapat diambil. Selain itu, inovasi berkelanjutan dan penyesuaian dengan kebutuhan nasabah serta pemberian insentif bagi penggunaan layanan JConnect juga mungkin dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Jatim dalam memahami pandangan, harapan, dan kebutuhan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi Bank Jatim dalam meningkatkan layanan dan memperkuat hubungan positif dengan nasabah, sehingga dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak nasabah dalam era perbankan digital yang terus berkembang.

## **5.2.Saran, Implikasi, dan Keterbatasan Penelitian**

### **5.2.1. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah bahwa penelitian ini tidak memeriksa secara langsung apakah responden benar-benar menggunakan aplikasi JConnect sebelum mengisi kuesioner. Hal ini bisa memengaruhi hasil, karena hanya nasabah yang aktif menggunakan JConnect yang mungkin merasa puas atau tidak puas dengan layanan ini. Meskipun responden diminta memberikan penilaian berdasarkan persepsi mereka, tidak ada validasi langsung terhadap penggunaan sebenarnya. Oleh karena itu, ada potensi bahwa beberapa responden mungkin kurang berpengalaman atau bahkan tidak pernah menggunakan aplikasi JConnect, yang dapat memengaruhi hasil penelitian ini dan memerlukan perhatian lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya.

### 5.2.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, kami merekomendasikan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan pendekatan yang lebih mendalam dan melibatkan sampel yang lebih besar, termasuk nasabah dari berbagai cabang Bank Jatim. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan topik dengan fokus pada aspek yang belum tercakup dalam penelitian ini, seperti pengaruh promosi dan pemasaran terhadap tingkat adopsi layanan digital *banking*. Kami juga menyarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan untuk memverifikasi penggunaan sebenarnya dari aplikasi JConnect sebelum mengambil tanggapan nasabah, sehingga hasilnya dapat lebih akurat dan dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan menggabungkan metode kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus, untuk memahami perspektif dan pengalaman nasabah secara lebih mendalam.

### 5.2.3. Implikasi Penelitian dan Saran bagi Bank Jatim

Implikasi dari penelitian ini adalah memberikan masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen Bank Jatim untuk meningkatkan layanan digital *mobile banking* JConnect dan memenuhi harapan nasabah. Berdasarkan temuan penelitian, kami memberikan saran-saran berikut ini kepada Bank Jatim:

1. Peningkatan Fokus pada Kualitas Layanan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking*. Manajemen Bank Jatim perlu terus meningkatkan dan

mempertahankan kualitas layanan melalui pemantauan terhadap kinerja sistem, kecepatan respon aplikasi, dan waktu pemrosesan transaksi. Pengembangan pelatihan bagi petugas bank yang berinteraksi dengan nasabah juga dapat membantu memperkuat dimensi kualitas layanan.

2. Peningkatan Keamanan dan Kepercayaan: Implikasi dari temuan mengenai pentingnya faktor keamanan transaksi adalah pentingnya fokus pada langkah-langkah untuk memperkuat keamanan layanan digital *mobile banking*. Manajemen Bank Jatim dapat memastikan penggunaan protokol keamanan yang kuat, perlindungan data pribadi, dan komunikasi transparan kepada nasabah mengenai langkah-langkah keamanan yang dapat diambil.
3. Optimalisasi Antarmuka Pengguna dan Navigasi: Untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, manajemen perlu terus memperbaiki antarmuka pengguna dan navigasi dalam aplikasi JConnect. Pengujian pengguna (*user testing*) secara reguler dan umpan balik dari nasabah dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
4. Pengembangan Fitur-Fitur Tambahan: Manajemen Bank Jatim dapat merespon harapan nasabah terhadap fitur-fitur tambahan dengan mengembangkan fitur-fitur seperti notifikasi *real-time*, pengingat jatuh tempo pembayaran tagihan, dan penawaran produk investasi yang lebih menarik. Langkah ini dapat meningkatkan relevansi layanan bagi nasabah.

5. Peningkatan Layanan Pelanggan dan Responsivitas: Manajemen dapat mengoptimalkan layanan pelanggan dengan memperluas kanal komunikasi dan meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan dan masalah nasabah. Hal ini akan memperkuat interaksi positif dengan nasabah dan membantu dalam penyelesaian masalah dengan cepat.
6. Inovasi Berkelanjutan: Implikasi dari temuan mengenai harapan nasabah terhadap inovasi adalah pentingnya menjaga inovasi berkelanjutan dalam layanan digital *mobile banking*. Manajemen perlu mengikuti perkembangan teknologi dan tren industri perbankan digital serta terus memperbarui fitur-fitur dan pengalaman pengguna.
7. Pengembangan Program Reward atau Insentif: Manajemen dapat mempertimbangkan pengembangan program reward atau insentif bagi nasabah yang aktif menggunakan layanan digital *mobile banking*. Ini dapat mendorong partisipasi dan penggunaan lebih lanjut, serta meningkatkan loyalitas nasabah.
8. Kolaborasi dengan Pihak Ketiga: Manajemen Bank Jatim dapat menjalin kerjasama strategis dengan perusahaan *fintech* terkemuka. Kolaborasi ini akan memungkinkan pengembangan fitur-fitur inovatif dalam aplikasi JConnect, seperti integrasi dengan platform pembayaran digital populer di Indonesia. Dengan demikian, nasabah dapat dengan mudah melakukan pembayaran untuk berbagai layanan ritel dan kebutuhan sehari-hari melalui satu platform yang terintegrasi

Dengan memperhatikan implikasi-implikasi di atas, diharapkan manajemen Bank Jatim dapat mengarahkan usahanya dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan digital *mobile banking* JConnect, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi nasabah dan memperkuat posisi perusahaan dalam kompetisi industri perbankan digital.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agdhanni, F. P. (2022). TINGKAT KEPUASAN NASABAH PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA PT BANK MANDIRI. *Agdhanni / NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Awlia, T. (2020, Januari 7). Metode Pengumpulan Data: Kuantitatif dan Kualitatif. *Detiknews*. Diakses Juli 9, 2023, dari <https://news.detik.com>
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *www.ejournal.iai-tribakti.ac.id*.
- Bank Jatim. (2023). Profile | Bank Jatim. Diakses Juli 7, 2023, dari <https://www.bankjatim.co.id/en/about-bankjatim/profile>
- Bank Jatim. (2023). SOLUSI KEMUDAHAN AKSES LAYANAN DIGITAL PERBANKAN dari BANK JATIM | JConnect. (n.d.). Diakses Juli 1, 2023, dari <https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/berita/jconnect-solusi-kemudahan-akses-layanan-digital-perbankan-dari-bjtm>
- Daiva. (2023, Maret 13). Mobile Banking Adalah : Pengertian, Fitur, dan Contohnya - Universal BPR. Diakses Juli 7, 2023, dari <https://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/>
- Danuri, M. S. M. (2019). PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Kusbiantoro, D. (2022, 18 Juli). Bank Jatim lengkapi aplikasi mobile banking dengan fitur BI-Fast. *ANTARA News Jawa Timur*. Diakses Juli 1, 2023, dari <https://jatim.antaranews.com>
- Manthofani. (2022). Efektivitas JConnect Mobile guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perspektif teknologi informasi perbankan (Studi pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri) - Etheses IAIN Kediri.
- Maris, S. (2021, Juni 18). 5 Manfaat menggunakan Mobile Banking, Yakin tak mau Manfaatkan Aplikasinya? *liputan6.com*. Diakses Juni 9, 2023, dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4585197/5-manfaat-menggunakan-mobile-banking-yakin-tak-mau-manfaatkan-aplikasinya>
- Mutiasari, A. J. (2020). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.

- Nugraha, J. (2022, Oktober 30). Data Primer adalah Jenis Data Utama, Berikut Penjelasan Lengkapnya | merdeka.com. *merdeka.com*. Diakses Juli 5, 2023, dari <https://www.merdeka.com>
- OCBCNISP. (2021, Juli 15). Pengertian Bank, Jenis-Jenis, dan Fungsinya Bagi Masyarakat. Diakses Juli 5, 2023, dari <http://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/07/15/pengertian-bank>
- Qholisa, S. N. (2023, Juni 3). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Rahmalia, N. (2023, Januari 18). Bank: Apa Itu, Fungsi Umum dan Khusus, serta Jenis-jenisnya. Diakses Juli 5, 2023, dari <https://glints.com/id/lowongan/jenis-jenis-bank/>
- Ratna, F. D. (2022, Januari 27). Sistem keamanan teknologi Mobile Banking. *Kumparan*. Diakses Juli 13, 2023, dari <https://kumparan.com/fransiska-dwi-ratna/sistem-keamanan-teknologi-mobile-banking-1xOG1tPNJx7>
- Romualdus, S. (2021, May 28). Hati-hati risiko pasca digitalisasi. *Stabilitas*. Diakses Juli 6, 2023, dari <https://www.stabilitas.id>
- Rosyda. (2023, Juni 26). Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia - Gramedia Literasi. Diakses Juli 5, 2023, dari <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/>
- Salmaa. (2023). Penelitian Deskriptif: Pengertian, Karakter, Ciri-Ciri dan Contohnya. *Dunia Dosen*. Diakses Agustus 5, 2023, dari <https://duniadosen.com/penelitian-deskriptif/>
- Samartha, V., Basthikar, S. S., Hawaldar, I. T., Spulbar, C., Birau, R., & Filip, R. D. (2022). A Study on the Acceptance of Mobile-Banking Applications in India—Unified Theory of Acceptance and Sustainable Use of Technology Model (UTAUT). *Sustainability*, 14(21), 14506.
- Sendari, A. A. (2022, February 5). Survey adalah Metode Pengumpulan Data, Metode, Manfaat, dan Cara Melakukannya. *liputan6.com*. Diakses Agustus 26, 2023, dari <https://www.liputan6.com/hot/read/4878752/survey-adalah-metode-pengumpulan-data-metode-manfaat-dan-cara-melakukannya>
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). LOYALITAS NASABAH DARI KEMUDAHAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39–48.



Sari, D. C. R., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021b). MANFAAT DAN RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170

Yovita. (2021, April 26). Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian. *DQLab*. Diakses Juli 6, 2023, dari <https://dqlab.id/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>

