

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Didalam bab ini dijelaskan kesimpulan yang diperoleh dari bab I hingga IV yang sebelumnya telah dibahas. Didalam bab ini juga dijelaskan bahwa semua tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan melakukan penelitian. Akhirnya kesimpulan yang dapat di ambildari peningkatan penggunaan *m-Banking* sebagai upaya meningkatkan jumlah nasabah Bank BRI (persero) cabang Sidoarjo.

1. Dalam Prosedur penggunaan *m-Banking* BRI Sidoarjo

Layanan penggunaan yang diperoleh nasabah bank mengijinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi *m-Banking* BRI pada *smartphone*.. Secara khusus *m-Banking* berdampak positif bagi bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah memberikan keuntungan dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan diri nasabah. Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena adanya *m-Banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

2. Strategi peningkatan jumlah penggunaan *m-Banking* BRI Sidoarjo.

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah pengguna Kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan (*one stop service*) lokasi

yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen akan membuat konsumen maupun nasabahnya merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpartisipasi ikut untuk mencoba produk yang ditawarkannya kegiatan ini bank berusaha untuk mempromosikan layanan dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank beserta produk-produk yang dimiliki. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh dan menarik dalam mempertahankan nasabahnya, banyak produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik, seperti tabungan, giro, deposito, transfer, *payment point*, *m-Banking*, *sms Banking* dan masih banyak lainnya.

5.2 SARAN

Berdasarkan uraian dari bab I - IV diatas dapat memberikan beberapa saran yang dapat membantu kemajuan proses pelayanan *m-Banking*. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam Prosedur penggunaan *m-Banking* BRI Sidoarjo

Hendaknya memberikan cara yang lebih mudah lagi dalam mendapatkan layanan tersebut tanpa melalui beberapa aktivasi melainkan langsung ada dalam layanan *smartphone* saat nasabah melakukan pembukaan rekening yang mencantumkan nomor telepon, nasabah yang awam cara tersebut sangat efektif. Hendaknya memberikan pelayanan yang lebih praktis lagi dengan cara telepon *m-Banking* dengan menyebutkan nomor telepon.

2. Strategi peningkatan jumlah penggunaan *m-Banking* BRI Sidoarjo.

Hendaknya melakukan promosi secara bertahap untuk mengetahui perkembangan yang telah berlangsung dalam pelaksanaan layanan *m-Banking*.

Misalnya : Melakukan promosi setiap akhir bulan atau akhir periode di setiap outlet tertentu, Bank Rakyat Indonesia mengadakan talkshow dan mengadakan kegiatan sehubungan dengan pengadaan *m-Banking* di setiap outlet dan kantor BRI, Iklan di koran dan radio mengenai *m-Banking* BRI, Bank Rakyat Indonesia ikut serta dalam outlet-outlet atau open table tentang *m-Banking*, Sosialisasi kepada nasabah pada pembukaan tabungan baru.

DAFTAR RUJUKAN

- Hasibuan Malayu.2002*Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir.2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Riswandi, Budi Agus.2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. PT. Rajagrafindo Persada
- Sentot Imam Wahyono.2010. *Manajemen Pemasaran Bank*.Yogjakarta
- Jerry C.Olson dan Peter Paul J,2013. *Perilaku Konsumen& Strategi Pemasaran*. Jakarta
- Laporan BRI ,Faktor yang Mempengaruhi Mobile Banking,2011. Pedoman laporan Mobile Banking BRI.
- Buse, Tiwari,2007.” *Kegunaan e-Banking*”.2012. *Automatic Teller Machine e-banking*,(online).(<http://eprints.ums.ac.id/bitstream.pdf> diakses 21 oktober 2015)
- Luciana Spica Almilia, S.E.,Si. dan Antomy Nova Giarta, S.E.2006“*Perspektif Nasabah Perbankan Atas Kehadiran Sms Banking Dan Wap Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan Yang Bernilai Tambah*” ,STIE PERBANAS SURABAYA