

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Melalui Pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diambil simpulan bahwa *e-banking* CIMB Clicks/Go Mobile adalah salah satu layanan yang diberikan oleh bank CIMB Niaga untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank CIMB Niaga serta yang mempunyai kartu yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan di ATM Bank CIMB Niaga berhak untuk menikmati fasilitas *internet banking* Baik CIMB Clicks maupun Go Mobile.

*Internet Banking* CIMB Niaga yaitu CIMB Clicks dan Go Mobile menyediakan layanan perbankan, antara lain :

1. Kelola rekening : Informasi saldo rekening, histori transaksi hingga 6 bulan terakhir
2. Transfer : *Realtime*, kliring & RTGS, rekening ponsel, transfer ke luar negeri
3. Bayar tagihan : Telepon dan *handphone*, kartu kredit, personal loan, PAM, PLN, dan sebagainya
4. Isi ulang : Pulsa, PLN Prabayar, *Virtual card number*
5. Pembelian *Online Shop*
6. Pembukaan dan penempatan deposito berjangka
7. Investasi reksadana

Disamping itu *Internet banking* Bank CIMB Niaga CIMB Clicks dan Go Mobile memberikan lima lapis pengamanan, yaitu :

1. User ID
2. Captcha
3. *Secure Word*
4. *Password*
5. M-Pin

Berdasarkan hasil kuesioner dan data responden pada penelitian ini, responden lebih banyak yang :

1. Berjenis kelamin perempuan
2. Berusia 21-25 Tahun
3. Berdomisili di Surabaya
4. Berpendidikan SMA/SMK, Diploma, S1, dan S2
5. Lama menggunakan CIMB Clicks/Go Mobile selama kurang dari 3 Tahun
6. Alasan menggunakan *Internet banking* karena mudah digunakan kapan saja dan dimana saja
7. Penggunaan transaksi untuk transfer

Beragam fasilitas dan fitur-fitur yang terdapat didalam CIMB Clicks dan Go Mobile mendapatkan penilaian yang sangat puas dari nasabah yang menjadi responden pada penelitian ini. Berikut adalah hasil penilaian penelitian kepuasan nasabah terhadap E-Banking bank CIMB Niaga Surabaya.

Hasil penilaian responden menyatakan bahwa semua kriteria mendapatkan penilaian sangat puas dari 100 responden pengguna e-banking CIMB Clicks/Go Mobile dari CIMB Niaga Surabaya dan sekitarnya. Pada kriteria kemudahan dalam penggunaan CIMB Clicks/Go Mobile mendapatkan rata-rata 4,73, Kecepatan mendapatkan rata-rata 4,36, Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja rata-ratanya 4,45, dan keamanan dalam bertransaksi memperoleh rata-rata 4,47, pelayanan sistem CIMB Clicks/Go Mobile mendapatkan rata-rata nilai 4,48, dan nilai untuk fitur keamanan akun adalah 4,51. Hal ini berarti aplikasi CIMB Clicks/Go Mobile sangat mudah dan cepat untuk digunakan kapan saja dan dimana saja, responden juga merasakan aman dalam bertransaksi dengan pelayanan sistem dan fitur keamanan akun yang sangat baik.

Namun terdapat hambatan-hambatan yang muncul dari penggunaan *internet banking* seperti adanya nasabah yang lupa dengan User Id dan *password*.

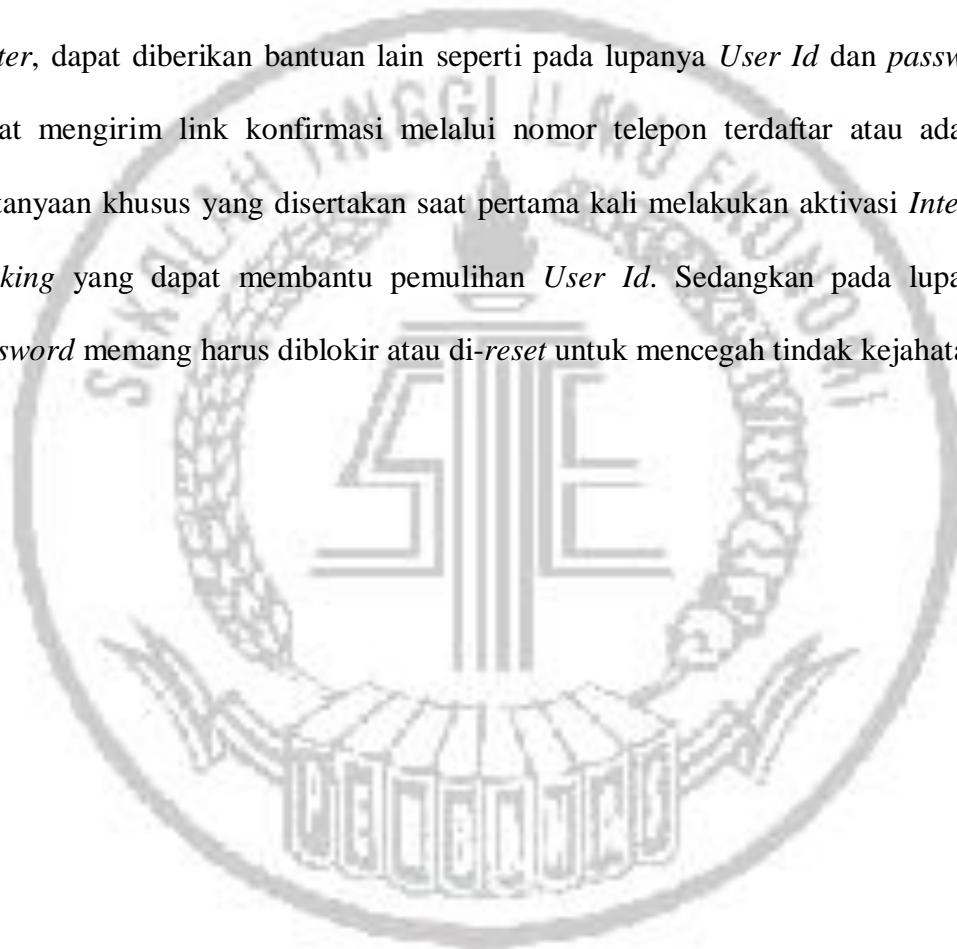
## 5.2 Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih fokus terhadap item kepuasan kuesioner, lebih mengeksplorasi keinginan nasabah kepada fitur-fitur pelayanan e-banking dan diharapkan untuk menggunakan subyek penelitian yang lain. Jika menginginkan penelitian pada topik kepuasan nasabah terhadap E-Banking agar supaya melakukan penelitian dengan topik yang sama pada Bank yang lain. Dan jika menginginkan penelitian pada bank CIMB Niaga maka sangat disarankan untuk melakukan topik penelitian yang berbeda agar dapat menemukan variasi yang baru dalam penelitian. Jika peneliti selanjutnya menginginkan topik yang

sama pada bank yang sama maka diharapkan untuk melakukan penelitian yang lebih luas dan menemukan sesuatu yang baru.

### 5.3 Implikasi

Bank CIMB Niaga dapat memberikan pilihan lebih banyak mengenai masalah nasabah yang lupa *password* dan *User ID*. Selain disediakannya *Call center*, dapat diberikan bantuan lain seperti pada lupakan *User Id* dan *password* dapat mengirim link konfirmasi melalui nomor telepon terdaftar atau adanya pertanyaan khusus yang disertakan saat pertama kali melakukan aktivasi *Internet banking* yang dapat membantu pemulihan *User Id*. Sedangkan pada lupakan *password* memang harus diblokir atau di-*reset* untuk mencegah tindak kejahatan.



## DAFTAR RUJUKAN

- Bank CIMB Niaga. [www.cimbniaga.co.id](http://www.cimbniaga.co.id). Diakses pada 6 Juli 2019
- Struktur Organisasi <https://www.cnaf.co.id/profile/struktur-organisasi>
- Profile Bank CIMB Niaga (<http://cimb.niaga.com/about-cimb-niaga/filosofi-inti--visi-misi-cimb-niaga.html>)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian Penelitian deskriptif (<https://kbbi.web.id/deskriptif.html>) diakses pada 06 juli 2019
- Karlina A., Imam G. 2013. *Teknik Penyusunan Skala Likert*. Semarang: Fatawa Publishing, hal 31.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Vol. Edisi Revisi). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nath, M. &. (2003). *A Model of Trust in Online Relationship Banking. The International Journal of Bank Marketing Bradford*.
- Otoritas Jasa Keuangan. Nomor 6/POJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti. (<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/pages/pojk-kegiatan-usaha-dan-jaringan-kantor-berdasarkan-modal-inti-bank.aspx>diakses pada tanggal 14 juni 2019)
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sharma, Himani, *Bankers' Perspectives on E-Banking and Its Challenges: Evidence from North India* (July 23, 2012). *The IUP Journal of Bank Management*, Vol. X, No. 4, November 2011, pp. 61-70.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa* (Vol. Edisi Kedua). Yogyakarta: Andi Offset.