

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Efektifitas *Mobile Banking* untuk Mengurangi Aktifitas Nasabah di *Banking Hall* Pada Masa Pandemi *Covid-19*.” Layanan yang tersedia pada BRImo sama seperti mobile banking pada umumnya. Bank adalah Lembaga keuangan yang akan membuat nasabah selalu tertarik dan percaya dengan tawaran yang akan diberikan, seperti *mobile banking*, bank memberikan fasilitas *mobile banking* untuk mempermudah nasabah bisa melakukan aktifitas perbankan dimanapun. Nasabah bisa mendapatkan informasi dan melakukan aktifitas perbankan seperti mengecek saldo, mengirim uang, membeli pulsa HP, melakukan pembayaran dan masih banyak lagi transaksi yang bisa dilakukan oleh nasabah.

Dengan aplikasi *mobile banking*, nasabah hanya perlu *smartphone* dengan jaringan internet yang cukup untuk bisa digunakan dimanapun dan kapan pun. Selain itu bank menyediakan aplikasi *mobile banking* dengan banyak fitur yang bisa memenuhi kebutuhan nasabah sehingga mengurangi aktifitas nasabah di *banking hall*, selain tidak perlu antre nasabah juga bisa membatasi interaksi dengan nasabah lain pada masa pandemi ini. Namun terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki agar penggunaan *mobile banking* bisa lebih baik dan efektif.

Layanan mobile banking memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi atau aktifitas perbankan. Dengan fasilitas dan fitur yang ada pada BRImo nasabah dengan mudah melakukan aktifitas perbankan kapan saja dan dimana saja, pada masa pandemi dan adanya pembatasan sosial karena pandemi COVID-19, *mobile banking* sebagai pilihan tepat nasabah.

1.2 Saran dan Implikasi Penelitian

1.2.1. Saran

Saran ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya, oleh karena itu disarankan:

1. Apabila melakukan penelitian diharapkan dapat mencari sumber data sebanyak - banyaknya sesuai dengan penelitian yang akan diteliti
2. Sesuaikan penelitian dengan apa yang peneliti selanjutnya kuasai
3. Peneliti harus terlebih dahulu menentukan tempat penelitian dan topik apa yang akan diteliti sehingga peneliti bisa melakukan penelitian sesuai dengan topik yang akan dibahas.

1.2.2. Implikasi penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berikut ini adalah beberapa implikasi yang dapat peneliti sampaikan kepada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk:

1. Kinerja Operasional

PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk diharapkan dapat memanfaatkan *Mobile banking* untuk menerapkan teknologi sistem

informasi seluruh bank yang berpacu untuk meningkatkan efisiensi kinerja operasional yang lebih baik.

2. Fitur

PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk diharapkan agar memberi fitur yang selalu *update* dan mengikuti perkembangan jaman.

3. Promosi dan sosialisasi

PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk diharapkan kedepannya memperluas media promosi mengenai BRImo beserta cara mengakses dan menggunakannya. Menambahkan sosialisasi cara aman melakukan aktifitas perbankan melalui *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. dan L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Fandy Tjiptono.(2012) *Strategi Pemasaran,ed 3*.Yogyakarta
- Maulana Rian (2018). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Tecnology Acceptance Model,2(2)*.
- Muharto, dan Ambarita Arisandy, (2016), *Metode Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- OJK. (2018) Salinan OJK. diakses tanggal 22 Juni 2022 dari https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf
- POJK. (2018). Salinan POJK. , diakses tanggal 22 Juni 2022 dari <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2022). *Informasi Perusahaan*. diakses tanggal 21 Mei 2022 dari BRI: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2022). *Layanan Perbankan*. diakses tanggal 08 April 2022 dari BRI: <https://bri.co.id/layanan-perbankan>
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005) *Manajemen pelayanan : Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Safira, A. (2021). *Mobile Banking*. Di akses tanggal 22 Juni 2022 dari <https://qwords.com/blog/digital-banking/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tirtana,Irwan dan Shinta .(2014).*Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Materi disampaikan pada Seminar Nasional Dan Call For Paper. Program Studi Akuntansi-FEB UMS. 25 Juni 2014.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Start Up.