

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya yang telah diuraikan oleh penulis pada bab sebelumnya mengenai penerapan *BRimo* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi *BRimo* oleh PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung dari tahun 2019 sampai dengan 2022 dalam upaya mengurangi kontak langsung karena adanya pandemi. Dengan menggunakan *BRimo* dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan. Dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pengguna *BRimo* pada tanggal 31 desember sampai dengan 30 juni terjadi peningkatan dengan pencapaian sebesar 1.02 persen tiap bulan.

Penerapan *BRimo* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan nasabah memahami penggunaan *BRimo* serta nasabah sudah merasakan manfaat dari penerapan *BRimo* yaitu dari aspek kemudahan dengan total nilai rata – rata yaitu 3.39 termasuk pada kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa aplikasi *BRimo* mudah digunakan dan mudah dipahami. Aspek manfaat layanan

dengan total nilai rata – rata nilai 3.46 dengan kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa bahwa aplikasi *BRimo* sudah memenuhi kebutuhan perbankan nasabah. Aspek kepuasan layanan dengan total yaitu 3.45 dengan kategori sangat baik, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas dengan aplikasi *BRimo*. Keberhasilan dari penerapan *BRimo* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung juga dapat dilihat pada peningkatan jumlah nasabah dari periode desember 2021 sampai dengan periode juni 2022 yaitu sebesar 5.389 nasabah atau sekitar 24.25 persen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut Untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama, peneliti selanjutnya dapat terus mengembangkan penelitian ini. Saran yang pertama yaitu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan sampel penelitian yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya. Kedua, dalam penelitian yang akan tiba dapat menambah jumlah responden serta menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih merata agar dalam penelitian buat menerima hasil bisa seimbang dan memperkecil data variabel-variabel yang tidak diperlukan sehingga menjadi lebih terlihat pada hasil yang diperoleh. Ketiga, buat pengumpulan data dapat memberikan pernyataan atau pernyataan serta pilihan jawaban yang lebih rinci agar responden bisa mengisi dengan tepat serta jelas dan sesuai dengan kenyataan. Menambahkan

*variabel* pendidikan pada bagian kuesioner kriteria responden dan juga menambahkan kolom pada kuesioner untuk keluhan penggunaan aplikasi *BRimo*. Keempat, pada penelitian selanjutnya bisa memperluas ruang lingkup penelitian.

### 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 dapat mengetahui fitur apa saja yang sering digunakan oleh sebagian besar nasabah dan juga PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung dapat mengetahui fitur apa yang jarang digunakan oleh nasabah dalam kegiatan transaksi perbankan.
- 2 PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung juga dapat mengetahui aktivitas apa yang dirasakan oleh pengguna pada saat menggunakan aplikasi *BRimo* yang dapat dilihat melalui 3 aspek yaitu aspek kemudahan, aspek manfaat layanan dan aspek kepuasan layanan.
- 3 PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung juga dapat mengetahui keterwakilan aplikasi *BRimo* dalam seluruh kegiatan perbankan nasabah. Selanjutnya untuk meningkatkan nasabah serta pengguna *BRimo* ialah perusahaan hendaknya mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah dalam melayani sehingga nasabah semakin loyal kepada bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdhal, Y. (2021). *Pengertian dan Contoh Batasan Masalah*. Deepublish. <https://penerbitbukudeepublish.com/contoh-batasan-masalah/>
- Amanita, N. (2015). *Tabungan*. 15–25.
- Ardela, F. (2018). *Apa Itu Mobile Banking? Yuk Ketahui Kelebihan dan Kekurangannya!* Finansialku.Com. <https://www.finansialku.com/mobile-banking/>
- Arikunto. (2019). *Penelitian Deskriptif: Pengertian, Kriteria, Metode, dan Contoh*. Deepublish. [https://penerbitdeepublish.com/penelitian-deskriptif/#Contoh\\_Penelitian\\_Deskriptif\\_Kualitatif](https://penerbitdeepublish.com/penelitian-deskriptif/#Contoh_Penelitian_Deskriptif_Kualitatif)
- Armansyah, R. F. (2021). HERD BEHAVIOR IN USING MOBILE PAYMENT WITH UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT2). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 23(2). <https://doi.org/10.9744/jmk.23.2.111-128>
- Bank Indonesia. (2018). *KARTU ATM/DEBET*. Bi.Go.Id. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debet.aspx>
- Bayu, D. J. (2020). *Layanan Perbankan Digital Makin Sering Digunakan saat Pandemi*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/18/layanan-perbankan-digital-makin-sering-digunakan-saat-pandemi>
- Fitrianingsih. (2022). *Cara Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM, Mudah dan Praktis!* Qoala. <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/tarik-tunai-tanpa-kartu/>
- Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Indonesia, B. R. (2021). *New BRImo*.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, D. (2015). *Akuntansi Bank* (Suwito (ed.); Kencana). Prenada Media.
- jumanto. (2022). *19 Fitur BRImo Yang Memanjakan Para Penggunanya, Mana Favorit Kalian?* Info Terbaru. <https://www.jumanto.net/fasilitas-brimo/>
- Nathania, I. (2021). *Peran Customer Service Divisi Frontliner Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung*.
- Nurizky, W. A. (2021). *Mobile Banking, Solusi Perbankan di Masa Pandemi*. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/widaapriani03/mobile-banking-solusi-perbankan-di-masa-pandemi-1wwNIJCJ0TJ/full>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-eBanking. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–91.
- Prasongko, D. (2019). *BRI Luncurkan Aplikasi Digital Banking BRImo*,

- Kelebihannya?* TEMPO.CO. <https://bisnis.tempo.co/read/1180172/briluncurkan-aplikasi-digital-banking-brimo-kelebihannya/full&view=ok>
- Riantana, A. (2022). *Survey*. Portal Uang. [https://portal-uang.com/survey/#:~:text=Pengertian survey adalah metode untuk mengumpulkan informasi dari,demikian%2C survey berarti melihat di atas atau melampaui.](https://portal-uang.com/survey/#:~:text=Pengertian%20survey%20adalah%20metode%20untuk%20mengumpulkan%20informasi%20dari,demikian%2C%20survey%20berarti%20melihat%20di%20atas%20atau%20melampaui.)
- Riaupos. (2021). *Ini 5 Alasan Kamu Perlu Menggunakan Mobile Banking*. RIAU POS. <https://www.riapos.co.id/ini-5-alasan-kamu-perlu-menggunakan-mobile-banking/>
- Salmaa. (2021). *Penelitian Deskriptif: Pengertian, Kriteria, Metode, dan Contoh*. Deepublish. [https://penerbitdeepublish.com/penelitian-deskriptif/#Tujuan\\_Penelitian\\_Deskriptif](https://penerbitdeepublish.com/penelitian-deskriptif/#Tujuan_Penelitian_Deskriptif)
- Zaky. (2022). *Kelebihan dan Syarat Giro Valas dan Giro Rupiah BRI*. Rocket Manajemen. <https://idmanajemen.com/giro-bank-bri/>