

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV diatas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam strategi yang dijalankan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile* di BSI KCP Ciledug Cirebon, yang menjadi faktor pendukung seperti *Brand Recognition* Tidak mengandung unsur riba, Fitur transaksi yang Lengkap, Fitur Keamanan Canggih, memiliki Antarmuka pengguna yang mudah dan menarik, terdapat Fitur inovatif seperti fitur Islami, BSI memiliki SDM yang mumpuni, kemudian peluang juga menjadi faktor pendukung seperti Pertumbuhan Pasar Perbankan Digital, memiliki Kemitraan Strategis BSI dapat memaksimalkan Penambahan dan pengembangan fitur, Selain itu ada yang menjadi faktor penghambat, pertama Keterbatasan dalam akses, untuk wilayah yang belum memiliki jaringan internet belum bisa menggunakan layanan BSI *mobile* karena BSI *mobile* menggunakan koneksi internet dalam pengoperasiannya. Kemudian kedua terkait resiko keamanan BSI *Mobile* bisa menjadi target kejahatan dan pencurian data. Yang ketiga Persaingan yang ketat, Persaingan di pasar aplikasi *mobile* banking di Indonesia sangatlah ketat, dengan banyak pesaing besar yang menawarkan produk-produk serupa. Hal ini dapat mengancam pertumbuhan dan retensi nasabah BSI *Mobile*.
2. Strategi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui BSI *Mobile* pada BSI KCP Ciledug Cirebon berdasarkan analisis *SWOT* analisis IFAS dan Efas dan pada perhitungan membuktikan bahwa strategi yang di terapkan memaksimalkan pada *Strength* dan *Opportunity*, yaitu memanfaatkan

reputasi dan pengakuan merek dari bank tersebut, kemudian Pemanfaatan fitur-fitur unggulan dan inovatif, dan Meningkatkan kualitas SDM, tetap memaksimalkan kelebihan yang ada dan tetap memberikan solusi terhadap kelemahan dan ancaman yang ada. Kemudian bentuk upaya seperti memberikan layanan yang cepat tanggap, responsif, dan untuk menunjang kemajuan teknologi karyawan diberikan pelatihan mengenai perkembangan layanan digital.

B. Saran

1. Kejahatan *cyber* yang bisa saja terjadi pada layanan berbasis digital, perlu adanya peningkatan keamanan transaksi di BSI *Mobile* secara terus menerus. Agar mendapat kepercayaan nasabah dan nasabah merasa aman bertransaksi pada BSI *Mobile*. Kemudian dengan Membangun sistem yang semakin kuat dan terintegrasi agar tidak mudah untuk diretas data nasabahnya.
2. Persaingan antar lembaga perbankan dalam pengembangan aplikasi mobile banking menuntut agar setiap bank mengembangkan fitur fiturnya. Layanan pada BSI *mobile* diharapkan akan lebih meningkatkan kecepatan dan kemudahan transaksi serta menjaga stabilitas pada layanan BSI tersebut.
3. Saran untuk penulis, penulisan pada penelitian kali ini mungkin belum sempurna tetapi penulis sudah mengupayakan dengan sebaik mungkin, penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan semangat penulis untuk berkarya dan penelitian ini sebagai bahan pembelajaran yang dapat diambil manfaatnya baik oleh penulis maupun pembaca.