

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait “Efektivitas *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah di Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo dalam menerapkan sistem *mobile banking* yaitu dengan cara menawarkan begitu banyak layanan dan kemudahan bagi para nasabahnya. Salah satunya yaitu menawarkan layanan *mobile banking* yang membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online yaitu DOB (*Digital On boarding*) pembukaan rekening By M-banking, jadi nasabah tidak perlu datang ke bank sehingga bisa langsung membuka rekening BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo secara online. Strategi yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo yaitu menawarkan dan memberikan pemahaman terhadap layanan *mobile banking* dengan cara melakukan interaksi langsung kepada nasabah pada saat pembukaan rekening tabungan dan pada saat event yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo. Dan untuk pengoptimalan sistem Bank BJB Syariah memiliki beberapa divisi, selain untuk membantu masalah yang ada pada layanan bank terdapat divisi IT yang bertugas dalam pengembangan sistem agar sistem layanan bank selalu terupdate.
- b. Analisis pada lima indikator efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo menunjukkan bahwa: Pemahaman program, dalam menggunakan *mobile banking* sudah sangat baik, apabila nasabah mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut maka karyawan akan menjelaskan pemahaman terkait *mobile banking* tersebut. Tepat Sasaran, karyawan bank dapat berhasil dalam memberikan edukasi dan pemahaman kepada nasabah tentang fasilitas layanan *mobile banking* dan nasabah mengerti apa yang dijelaskan oleh karyawan bank tentang fasilitas apa saja yang terdapat dalam aplikasi mobile masalah yang dilakukan secara *face to face* pada saat mendaftar aplikasi tersebut. Tepat Waktu,

mobile banking dapat memberikan layanan pembukaan rekening tabungan yang cepat, tepat, dan efisien secara online dibandingkan dengan pembukaan rekening tabungan secara langsung datang ke bank melalui beberapa cara. Salah satunya adalah melalui penggunaan teknologi yang memungkinkan bank untuk memberikan akses ke layanan pembukaan rekening tabungan kepada pelanggan melalui aplikasi *mobile banking*. Pencapaian Tujuan, *mobile banking* ini dapat memberikan layanan transaksi keuangan kepada nasabah melalui aplikasi *mobile* masalah, ini termasuk penggunaan protokol keamanan seperti enkripsi dan otentikasi untuk melindungi informasi pelanggan dan memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui platform *mobile banking* aman dan terjamin. Perubahan Nyata, dengan adanya *mobile banking* masalah dapat berperan langsung dalam kemajuan teknologi serta *mobile banking* masalah dapat memberikan fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan.

- c. Pada pengukuran efektivitas *mobile banking* yang diterapkan hasil rata-rata 90% yang dapat dinyatakan sangat efektif dengan masing-masing perolehan setiap indikator Pemahaman Produk dengan perolehan 93%, Tepat Sasaran sebesar 85%, Tepat Waktu sebesar 93%, Tepat Tujuan sebesar 93% dan Perubahan nyata memperoleh 90%. Menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* ini telah berhasil memenuhi kebutuhan nasabah dan mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna *mobile banking* di Bank BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo, sebagai berikut:

- a. Penerapan sistem *mobile banking* Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo perlu meningkatkan program edukasi dan pelatihan bagi nasabah, terutama bagi nasabah yang kurang paham dengan teknologi, seperti nasabah lansia. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau tutorial online yang mudah diakses. Peningkatan Fitur dan keamanan untuk menjaga kepercayaan nasabah, bank harus terus meningkatkan fitur layanan *mobile banking* dan memastikan protokol keamanan yang ketat.

- b. Bagi nasabah diharapkan mampu mengikuti kegiatan yang diadakan oleh Bank BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo terkait sosialisasi, edukasi, dan literasi aplikasi *mobile banking* Masalah.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**