BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan kegiatan penelitian mengenai penggunaan teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Prosedur pengunaan fasilitas *mobile banking* pada bank bjb sangat mudah untuk dipenuhi oleh nasabah, sehingga bisa menarik minat nasabah untuk menggunakan fasilitas yang satu ini dan prosedur penggunaan yang mudah pun membuat nasabah mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun.
2. Tanggapan nasabah mengenai fasilitas *mobile banking* yang sudah ada dikatakan baik, hal tersebut dibuktikan oleh kuesioner yang dibagikan kepada nasabah pengguna *mobile banking* dan hampir 50 % menyatakan bahwa fasilitas *mobile banking* yang ada sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang dibagikan, didapat persentase tingkat efektivitas sebesar 73,1% yang berarti bahwa *mobile banking* ini sudah dikatakan efektif bagi nasabah, karena nasabah merasa fasilitas ini sangat membantu kegiatan transaksi perbankan bagi nasabah. Banyaknya permintaan penggunaan fasilitas ini yang semakin meningkat menunjukkan bahwa *mobile banking* dapat dikatakan efektif bagi nasabahnya.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai penggunaan teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung, maka penulis akan memberikan saran yang mungkin dapat digunakan oleh bank bjb Cabang Utama Bandung antara lain:

1. Prosedur penggunaan *mobile banking* yang ada pada bank bjb Cabang Utama cukup mudah, bank harus lebih meningkatkan kinerjanya agar nasabah merasa semakin nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan bisa lebih meningkatkan jumlah nasabah pengguna *mobile banking*.
2. Tanggapan nasabah terhadap fasilitas *mobile banking* yang ada dikatakan baik, namun masih banyak nasabah yang meragukan tingkat keamanan penggunaan fasilitas ini, karenanya bank harus mampu meyakinkan nasabah agar merasa aman menggunakan fasilitas ini, dan masih banyak nasabah yang merasa bahwa bank kurang cepat dalam merespon permintaan transaksi melalui *mobile banking*, oleh karena itu bank harus lebih meningkatkan kinerjanya lagi.
3. Meskipun terbilang baru, fasilitas *mobile banking* ini sudah dikatakan efektif bagi nasabahnya, karena banyaknya nasabah yang melakukan transaki melalui fasilitas ini dan merasa bahwa fasilitas ini benar-benar memberikan kemudahan bagi nasabah, oleh karena itu bank harus lebih berusaha mengembangkan fasilitas ini agar nasabah merasa lebih dimudahkan lagi dalam kegiatan transaksi perbankannya yang nantinya akan menjadi nilai tambah bagi bank bjb sendiri.