BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisa dan pengamatan secara langsung terhadao objek penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang implementasi dari aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung sebagai berikut:

1. Implementasi sistem aplikasi internet banking, bertujuan untuk memberikan peluang usaha loket pembayaran online melalui bank kepada para nasabah yang bermitra dengan PT. BPRKS Bandung. Sehingga para mitra usaha dapat menerima fee sebagai pendapatan dengan cara lebih mudah dan efisien. Akan tetapi, pada kenyataannya implementasi dari sistem aplikasi internet banking ini masih belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepuasan mitra usaha. Hal ini dapat disebabkan karena sistem aplikasi internet banking sangat tergantung pada sistem terkait lain baik dari sisi server maupun kondisi jaringan.

2. Sistem aplikasi internet secara keseluruhan berjalan baik. Fakta ini dapat dilihat dari rata-rata persentase persetujaun responden yaitu 65,64%. Tanggapan nasabah mitra usaha atas implementasi sistem aplikasi internet banking cukup baik.

3. Kepuasana nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung secara keseluruhan kurang puas, hal ini berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan nasabah sebesar 0,86. Berdasarkan kriteria nilai ini mencerminkan bahwa nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung merasa tidak puas terhadap kinerja sistem aplikasi internet banking.

4. Ada hubungan yang cukup signifikan secara statistik antara sistem aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung. Koefisien korelasi antara variabel aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha yang dihitung dengan korelasi *Pearson product moment* adalah sebesar 0,67. Koefisien determinasi untuk hubungan sistem aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha adalah sebesar 45,0% menunjukkan bahwa perubahan pada kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung disebabkan oleh aplikasi internet banking, artinya ada peranan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha. Sisanya yaitu sebesar 55,0% disebabkan variabel lain di luar variabel aplikasi internet banking yang tidak di teliti, seperti pelayanan, harga dan lainnya.

5.2. Saran

Agar sistem aplikasi internet banking yang sedang berjalan dapat digunakan dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak bank yaitu:

1. Menambah beberapa informasi di web yang lebih lengkap dan akurat apabila kesalahan sistem terjadi pada saat transaksi berlangsung.

2. Menambahkan fitur pembayaran, pembelian atau fitur transaksi lain di aplikasi internet banking.

3. Sebaiknya pihak Bank menambah bandwitch atau kecepatan server dari sisi jaringan pada sistem aplikasi internet banking. Sehingga halaman web mudah di akses, dan proses transaksi dapat lebih cepat terutama pada saat kondisi jaringan padat.

4. Dikarenakan tingkat kepuasan nasabah mitra usaha masih rendah, maka perlu ada penelitian lanjutan untuk mengetahui variabel lain yang meningkatkan kepuasan nasabah