

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru Padang, yaitu:

1. Penerapan *mobile banking* dalam peningkatan layanan dan jasa pada nasabah Bank Nagari Capem Simpang Haru disediakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era digital yang menginginkan kecepatan, mudah, murah, dan instan. Registrasi dan fitur-fitur pada Nagari Mobile Banking juga cukup sederhana yang dapat membuat nasabah cepat mengerti dan memahami langkah-langkah untuk bertransaksi.
2. Penggunaan Nagari Mobile Banking juga memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan maupun non-keuangan. Salah satu keuntungan keuangan yaitu melakukan transfer uang secara non-tunai yang memudahkan nasabah transfer kepada nasabah lain tanpa harus pergi ke ATM dan keuntungan non keuangan ialah nasabah dapat memantau transaksi keuangan pribadi secara *real time* dimana saja dan kapan saja serta dapat mengelola dana yang keluar maupun masuk hanya dengan menggunakan *mobile banking*.
3. Upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah yang dilakukan Bank Nagari Capem Simpang Haru ialah melakukan kegiatan promosi yang dilakukan untuk memperkenalkan layanan jasa dan juga untuk mempertahankan nasabah,

melakukan strategi harga, serta adanya kefleksibilitas layanan pada Nagari Mobile Banking.

4. Berdasarkan upaya yang telah diterapkan dan olah data rata-rata peningkatan jasa dan layanan perbankan dengan sistem *mobile banking* perbulannya dalam periode 2019 sampai 2021 yaitu didapatkan pada tahun 2019 kenaikan rata-rata perbulannya adalah 10%, pada tahun 2020 kenaikan rata-rata perbulannya 3%, dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan rata-rata perbulan dari tahun sebelumnya yaitu 41%.
5. Kendala yang dihadapi Bank Nagari Capem Simpang Haru dalam meningkatkan jasa dan layanan menggunakan *mobile banking* ialah kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi, kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *mobile banking* sehingga masih saja memilih betransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang terdekat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru untuk selalu menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kualitas jasa dan layanan dengan menciptakan inovasi terbaru agar nasabah tetap aman dan nyaman dalam melakukan transaksi pada *Mobile Banking*.