

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan yang diambil dari pembahasan pada bab sebelumnya, “Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang.” :

1. Pada tahun 2019, kami dapat dengan yakin menetapkan nilai 1,020 untuk efisiensi mobile banking. Pada tahun 2020 diketahui bahwa nilai efektivitas adalah 0,359; pada tahun 2021 dan 2022, kita tahu bahwa itu adalah 0,996 dan 1,301. Data ini menunjukkan keberhasilan mobile banking pada tahun 2019 dan 2022 di Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dimana sebelumnya terdapat beberapa hambatan. Penggunaan mobile banking di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Universitas Andalas Padang ditemukan tidak efektif akibat wabah Covid-19 atau pandemi covid-19 tahun 2020-2021.
2. Faktor-faktor yang membuat mobile banking berguna di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang meliputi kemudahan bagi pengguna, keamanan yang ditawarkan berupa perlindungan informasi pribadi pengguna yang diperoleh dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak sah, dan menghemat waktu pengguna dengan menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi bank secara fisik .
3. Faktor kekurangan yang mempengaruhi penggunaan Efektifitas BNI *Mobile Banking* terdapat sebanyak 3 Faktor yaitu yang Pertama, akibat wabah ini adalah berkurangnya

nasabah BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang, yang dimana antara target yang ditetapkan oleh BNI kantor cabang pembantu Universitas Andalas Padang sangat jauh dari realisasi yang terjadi. Faktor Kedua yaitu Sistem Pada BNI Mobile Banking, kekurangan pada system ini adalah nasabah menjadi kesulitan dalam mengingat PIN ATM yang tiap bulan berganti. Dan Faktor yang terakhir adalah Jaringan Pada BNI *Mobile Banking* BNI *Mobile Banking* tentu saja memerlukan jaringan dalam melakukan kerjanya, namun dari banyaknya ulasan diketahui bahwa nasabah seringkali mengeluh terhadap jaringan saat transaksi sedang berlangsung.

4. PT. Inisiatif Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk meningkatkan efisiensi mobile banking nasabahnya. Strategi di Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang terbagi menjadi tiga kategori: produk, layanan, dan pemasaran.



5.2 Saran

Penulis dapat memberikan saran bagaimana meningkatkan efisiensi *mobile banking* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang, yang akan membantu bank berjalan lebih lancar dan mengembangkan bisnisnya:

1. Meningkatkan Inovasi dengan menambahkan fitur baru yang berguna bagi nasabah seperti menambahkan fitur *mobile banking offline* yang dimaksud dengan *offline* ini adalah jika nasabah sedang terkendala masalah jaringan dan membuat nasabah tidak dapat menggunakan *mobile banking* saat bertransaksi. Namun dengan *mobile banking offline* ini nasabah masih bisa membayar suatu transaksi yang sedang terjadi dan setelah nasabah mendapatkan jaringan maka dana transaksi yang terjadi tadi langsung didebitkan secara otomatis dari rekening nasabah.
2. *Mobile banking* BNI diharapkan dapat dirancang mengikuti perkembangan zaman dengan memperhatikan kondisi persaingan antar bank, selain upaya peningkatan efisiensi *mobile banking*, guna menjaga loyalitas nasabah.

