

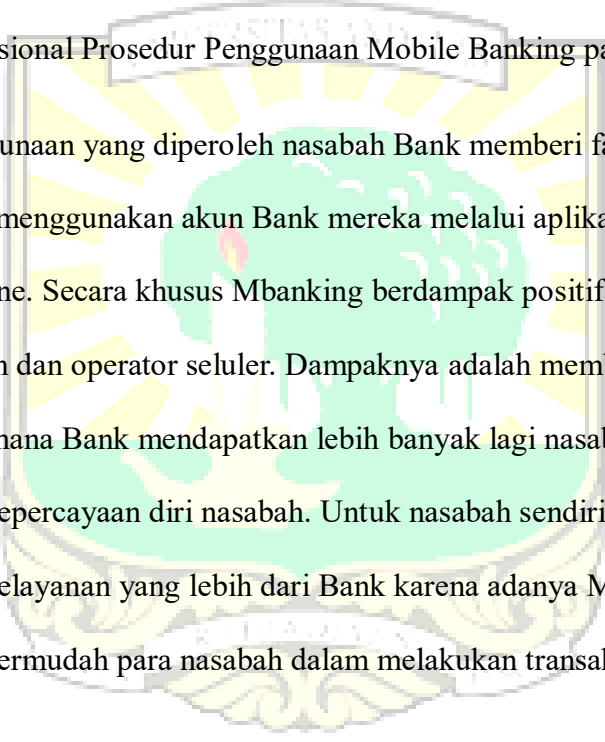
## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas. Berdasarkan hasil penelitian dari kegiatan magang dan penjelasan dari bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur Penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank BNI



Layanan penggunaan yang diperoleh nasabah Bank memberi fasilitas kepada nasabah untuk menggunakan akun Bank mereka melalui aplikasi Mbanking BNI pada Smartphone. Secara khusus Mbanking berdampak positif bagi Bank itu sendiri, nasabah dan operator seluler. Dampaknya adalah memberikan keuntungan dimana Bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan diri nasabah. Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari Bank karena adanya Mbanking akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

2. Kendala Yang Terjadi Pada Penggunaan BNI Mobile Banking

- a. Tidak bisa *Login* pada Mbanking karena lupa Mpin
- b. Lupa *user id*
- c. Lupa *password* transaksi

## 5.2 Saran

Setelah dilakukannya kegiatan magang dan berdasarkan dari kesimpulan yang telah disebutkan dapat memberikan beberapa saran yang dapat membantu kemajuan proses pelayanan Mbanking. Adapun saran-saran tersebut adalah Dalam Prosedur penggunaan m-Banking BNI Hendaknya memberikan cara yang lebih mudah lagi dalam mendapatkan layanan tersebut tanpa melalui beberapa aktivasi melainkan langsung ada dalam layanan smartphone saat nasabah melakukan pembukaan rekening yang mencantumkan nomor telepon, nasabah yang awam cara tersebut sangat efektif. Hendaknya memberikan pelayanan yang lebih praktis lagi dengan cara telepon m-Banking dengan menyebutkan nomor telepon.

Bank selaku penyedia layanan jasa perbankan berbasis teknologi yang diantaranya yaitu Mbanking, harus bisa memberikan jaminan keamanan yang pasti kepada para nasabah seperti keamanan data nasabah pada Mbanking. Tindakan yang dilakukan bisa dalam bentuk kebijakan internal bank yang mencerminkan keseimbangan kepentingan antara pihak bank dengan nasabah, maupun dalam bentuk jaminan perlindungan dan upaya penyelesaian yang cepat juga efisien apabila suatu saat terjadi permasalahan antara kedua belah pihak seperti masalah aktivasi Mbanking pada nasabah yang masih awam mengenai hal tersebut.

Nasabah sebaiknya mengetahui terlebih dahulu apa saja dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan Pembuatan M-pin, Password Transaksi, Pemulihan M-pin dan Pemulihan Password Transaksi agar tidak terjadi kendala seperti ketinggalan buku Tabungan dan lain sebagainya dan juga memastikan jaringan pada ponsel bagus

dan stabil agar tidak terjadi kendala yang membuat nasabah Kembali lagi ke kantor cabang karena itu dapat membuang-buang waktu.

