

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan wawancara, nasabah mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencakup aplikasi yang tidak eror, fitur lengkap, pendaftaran mudah, dan ketersediaan fitur pembelian serta pembayaran, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan dan kenyamanan. Kesimpulan dari tugas akhir ini, khususnya yang terkait dengan layanan mobile banking, menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis teknologi yang sangat penting untuk memfasilitasi transaksi keuangan secara real-time dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Penelitian ini menyoroti pemahaman mengenai penggunaan layanan BNI Mobile Banking serta permasalahan utama yang dihadapi nasabah, seperti kendala teknis dan kebutuhan aka fitur yang lebih responsif. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perbankan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, mengatasi kendala teknis seperti proses login yang lama dan kecepatan jaringan, serta memastikan keamanan transaksi yang optimal. Peningkatan fitur,

pengembangan yang berkelanjutan, dan edukasi digital yang terstruktur menjadi kunci dalam memastikan mobile banking dapat secara efektif memenuhi ekspektasi nasabah. Dengan menghadirkan pengalaman yang mulus, aman, dan inovatif, bank tidak hanya dapat mengatasi masalah yang ada, tetapi juga secara langsung membangun loyalitas nasabah dan memperkuat posisi mereka di era digital.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil survei data maka dapat diajukan dari beberapa saran pada PT Bank Negara Indonesia KCP Air Tawar berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara langsung penulis didapat beberapa saran yaitu:

1. Peningkatan Kualitas dan Stabilitas Aplikasi Diharapkan aplikasi BNI Mobile Banking dapat terus disempurnakan agar tidak lagi mengalami eror.
2. Pengembangan dan Pengaktifan Kembali fitur pembayaran dan pembelian yang banyak diharapkan nasabah.
3. Peningkatan Keamanan Mengembangkan dan memperbaiki fitur verifikasi wajah agar lebih akurat dan mudah digunakan.
4. Percepatan Jaringan dan Proses Transaksi Mengupayakan percepatan jaringan dan memastikan transaksi, khususnya transfer di malam hari, dapat diproses dengan lebih cepat.
5. Edukasi Digital yang Terstruktur Memberikan edukasi digital yang lebih terstruktur dan interaktif kepada nasabah
6. Inovasi Fitur Baru Mengembangkan fitur-fitur baru yang relevan dengan

kebutuhan nasabah

7. Pengembangan Berkelanjutan Terus meningkatkan layanan aplikasi BNI Mobile Banking agar semakin berkembang dan mampu menciptakan fitur-fitur terbaru yang mendukung kemudahan transaksi nasabah.