

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya yang berjudul “Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 kasus Bank BCA KCP Tambun Bekasi” maka diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian, sebagai berikut :

1. Strategi fitur tambahan dari teknologi *mobile banking* diakui sangat berpengaruh bagi operasional cabang KCP Tambun dengan adanya fitur tambahan ini membuat jumlah antrian berkurang tetapi tidak berpengaruh oleh kasa pendapatan cabang. Karena nasabah tetap produktif dalam bertransaksi perbankan seperti halnya yang disampaikan oleh subjek HS selaku supervisi pembukaan rekening *online* yang mengatakan hal ini, yaitu “Transaksi pembukaan rekening yang dilakukan secara online tetap masuk sebagai laba cabang asal dari besar jumlah dan pemasukan transaksinya”. Pilihan pelayanan melalui Digitalisasi sebagai strategi BCA merupakan strategi yang tepat karena menurut data laporan tahunan terbaru 2020 jumlah transaksi *Mobile* mengalami kenaikan yang signifikan. Selain pemanfaatan pembukaan rekening online juga merupakan salah satu solusi tepat bagi nasabah untuk mengikuti anjuran pemerintah yaitu menerapkan protokol kesehatan dalam masa pandemi Covid-19.
2. Terdapat perubahan jumlah antrian nasabah menjadi lebih berkurang dikarenakan kemudahan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui Teknologi *Mobile Banking*. Terlebih dalam masa pandemi Covid-19 yang masih belum berakhir hingga saat ini, membuat produktifitas nasabah diluarrumah berkurang. Adapun nasabah yang tetap mengharuskan bertransaksi melalu cabang tidak merasa khawatir karena penerapan protokol kesehatan dalam lingkungan

kerja kantor BCA KCP Tambun telah memenuhi kriteria 5 M yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Bank selaku penyedia layanan jasa perbankan berbasis teknologi informasi yang diantaranya yaitu Teknologi *mobile banking*, harus menambah jaminan keamanan kepada para nasabah, dan dapat menetralkan penyalahgunaan Teknologi Mobile Banking ini yang semakin mudah untuk diakses pembukaan rekening baru secara online.
2. Bagi nasabah, di era digitalisasi yang semakin mudah untuk diakses diperlukannya kemauan untuk belajar dan mengikuti perkembangan dari Teknologi agar dapat memberikan kemudahan untuk bertransaksi perbankan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Penambahan fitur pembayaran yang perlu dilengkapi seperti pembayaran kartu kredit yang belum tersedia yaitu kartu kredit BRI.
4. Terbatasnya pengecekan mutasi yang hanya bisa dilihat 7 hari terakhir saja agar dapat mengalami peningkatan yang sama seperti Klik BCA yang bisa dilihat hingga 5 Tahun yang lalu membuat nasabah lebih nyaman dalam bertransaksi tanpa harus khawatir dengan terbatasnya pengecekan mutasi.
5. Memperbaiki *icon* tanda seru yaitu menu about pada tampilan awal BCA *Mobile* karna kesulitan nasabah yang tidak mengetahui menu about dengan *icon* tanda seru tersebut agar memudahkan pengguna *Mobile Banking* untuk melakukan verifikasi ulang.
6. Diperlukan adanya support *face id* atau *finger* pada *Mobile Banking* saat *login* agar memudahkan nasabah dalam *login*.