

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei, BNI Mobile Banking menunjukkan performa yang sangat baik dan tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai aspek layanan dan pengalaman pengguna. Berikut adalah kesimpulan dari hasil survei :

1. Fitur Layanan:

- a. **Kemudahan Akses:** Nasabah umumnya merasa bahwa BNI Mobile Banking menawarkan akses layanan yang mudah, dengan kepuasan mencapai 90%. Ini menunjukkan bahwa fitur-fitur dasar seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, dan pengiriman uang dirancang dengan baik untuk mempermudah aktivitas keuangan.
- b. **Keberagaman Fitur:** Keberagaman fitur dalam aplikasi sangat memuaskan, dengan 100% responden mengungkapkan kepuasan penuh. Aplikasi ini menyediakan berbagai fungsi yang memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, dari transfer dana hingga pembayaran tagihan.
- c. **Upaya Penyempurnaan:** Upaya berkelanjutan BNI dalam menyempurnakan layanan juga mendapatkan penilaian sempurna (100%), menandakan bahwa aplikasi secara aktif berkembang sesuai dengan umpan balik pengguna untuk meningkatkan kenyamanan.

2. Jenis Transaksi:

- a. Pemantauan Dana dan Pengiriman Uang: Semua responden (100%) merasa puas dengan kemudahan pemantauan dana dan pengiriman uang. Ini menunjukkan bahwa fitur-fitur ini sangat efektif dan memenuhi kebutuhan dasar nasabah.
- b. Pengisian Pulsa dan E-Wallet: Kepuasan terhadap fitur pengisian pulsa, paket data, dan E-wallet sedikit menurun menjadi 98%, namun tetap sangat positif. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada sedikit ruang untuk perbaikan, fitur ini tetap sangat memuaskan bagi mayoritas pengguna.
- c. Kepuasan Keseluruhan: Dengan tingkat kepuasan keseluruhan mencapai 99%, BNI Mobile Banking terbukti sangat efektif dalam menyediakan solusi perbankan yang praktis dan efisien.

3. Pengalaman Pengguna:

- a. Kemudahan Pengaktifasian: Kemudahan pengaktifasian aplikasi dinilai positif oleh 92% responden, menandakan bahwa proses awal penggunaan aplikasi relatif mudah.
- b. Efektivitas dan Praktikalitas: Semua responden (100%) menilai aplikasi sangat efektif dan praktis, mencerminkan desain dan fungsionalitas yang sangat memadai.
- c. Keamanan: Sistem keamanan transaksi mendapatkan penilaian sempurna (100%), menunjukkan bahwa nasabah merasa aman menggunakan aplikasi.

- d. Tampilan Interface: Tampilan interface dan kelengkapan menu fitur juga dinilai penuh (100%), menandakan desain yang menarik dan navigasi yang mudah.

Secara keseluruhan, BNI Mobile Banking berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang sangat positif dengan tingkat kepuasan yang tinggi dalam kemudahan penggunaan, keberagaman fitur, keamanan, dan desain aplikasi. Survei ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat diterima dan dihargai oleh nasabah, dan BNI dapat terus menggunakan umpan balik ini sebagai dasar untuk inovasi dan peningkatan layanan di masa depan.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna BNI Mobile Banking, BNI sebaiknya mempertimbangkan beberapa saran strategis.

- a. Meningkatkan kinerja aplikasi, terutama pada saat memuat halaman dan melakukan transaksi.
- b. Melakukan pemantauan terus menerus pada server aplikasi untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah akses agar dapat mencegah gangguan yang menghambat akses aplikasi.
- c. Mengidentifikasi dan memperbaiki bug serta masalah teknis yang menyebabkan aplikasi sering *logout* secara tiba-tiba atau gagal memuat transaksi.

- d. Meningkatkan pengalaman pengguna BNI mobile banking untuk mengoptimalkan kinerja aplikasi sehingga menjadi lebih responsive dan cepat.