

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa aplikasi Livin' by Mandiri sudah memiliki sistem pelayanan yang cukup dengan kebutuhan nasabah, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dari sistem tersebut guna meningkatkan kapabilitas aplikasi Livin' by Mandiri. Oleh karena itu kesimpulan dari penelitian ini antara lain :

1. Hasil pengukuran *Capability Level* yang berada pada tingkat kapabilitas 1 (satu) adalah APO02 yaitu mengelola strategi, APO08 yaitu mengelola hubungan, APO09 yaitu identifikasi layanan TI, APO12 yaitu menilai dan mengatur resiko, APO13 yaitu mengatur keamanan, DSS02 yaitu mengelola bantuan layanan dan insiden, DSS03 yaitu mengelola masalah, DSS04 yaitu mengelola kelangsungan layanan, dan DSS05 yaitu memastikan keamanan sistem.
2. Hasil pengukuran *Capability Level* yang berada pada tingkat kapabilitas 2 (dua) adalah APO04 yaitu mengelola inovasi.
3. Hasil pengukuran *Capability Level* yang berada pada tingkat kapabilitas 3 (tiga) adalah APO01 yaitu menetapkan peran dan tanggung jawab, APO10 yaitu mengelola pemasok, APO11 yaitu mengelola kualitas, dan DSS06 yaitu mengelola dan mengontrol proses bisnis
4. Hasil pengukuran *capability* menghasilkan rekomendasi yaitu fitur Tanya Mandiri yang merupakan *live chat* 24 jam. Fitur ini berfungsi untuk nasabah yang memiliki pertanyaan atau permasalahan dalam rekening atau aplikasi dan akan ditanggapi oleh admin aplikasi Livin' by Mandiri.

5. Perlu ada beberapa peningkatan dari pelayanan dan sistem aplikasi Livin' by Mandiri agar mencapai target *Capability Level* yang diinginkan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ada, saran untuk pihak aplikasi Livin' by Mandiri adalah menjaga fitur yang sudah ada dengan baik, dan meningkatkan kinerja aplikasi agar nasabah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dapat terlayani dengan maksimal.