

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

*Mobile banking* telah menjadi salah satu inovasi dalam industri perbankan modern. Dengan semakin berkembangnya teknologi, *mobile banking* tidak lagi hanya menjadi tambahan layanan, melainkan telah menjadi kebutuhan primer bagi banyak nasabah bank. Dalam hal ini, penting untuk terus memperbarui dan meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* guna memastikan kepuasan dan kepercayaan nasabah terjaga dengan baik. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap tingkat kapabilitas *mobile banking* Bank CIMB Niaga (OCTO Mobile) menggunakan *framework* COBIT 2019, dengan fokus pada proses-proses kunci dalam pengelolaan dan pengembangan aplikasi *mobile banking*. Dari penelitian ini, beberapa temuan diperoleh sebagai berikut.

1. Dalam penelitian ini, dilakukan proses evaluasi terhadap OCTO Mobile di Bank CIMB Niaga guna mengukur tingkat kemampuannya sesuai dengan prinsip-prinsip COBIT 2019.
2. Pengukuran tingkat kapabilitas aplikasi OCTO Mobile menggunakan proses COBIT 2019, yaitu APO12 (Mengatur Risiko), APO13 (Mengatur Keamanan), BAI10 (Mengatur Konfigurasi), DSS02 (Mengatur Permintaan dan Insiden Layanan), DSS03 (Mengatur Masalah), dan DSS04 (Mengatur Kontinuitas) menghasilkan nilai rata-rata kapabilitas sebesar 2,6 seperti ditampilkan pada bagian 4.11. Hal ini menunjukkan bahwa proses tersebut berada pada tingkat "*Managed*", di mana proses evaluasi tingkat kapabilitas mengenai produk dengan COBIT 2019 mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian aktivitas dasar dengan memadai serta dapat dikarakterisasikan sebagaimana yang telah direncanakan atau dibutuhkan.

3. Nilai kesenjangan (*gap*) yang diperoleh dari proses APO12, APO13, BAI10, DSS02, dan DSS03 adalah sebesar 2. Sedangkan proses DSS04 yang digunakan mendapat nilai 1 yang dapat dilihat pada Tabel 4.33. Harapan yang diinginkan adalah mencapai level 4, sehingga masih memerlukan peningkatan agar mencapai tingkat yang optimal.
4. Perlu dilakukan peningkatan pada beberapa bagian seperti peningkatan fitur aplikasi, aksesibilitas pengguna, fitur keamanan aplikasi, serta peningkatan layanan bantuan bagi nasabah yang dijabarkan pada Tabel 4.35.

## 5.2. Saran

Dengan menganalisis kesimpulan yang telah dibuat, saran bagi pihak aplikasi OCTO Mobile adalah untuk mempertahankan fitur yang telah berjalan dengan baik dan memajukan kinerja aplikasi supaya dapat memberikan layanan yang optimal kepada para nasabah pengguna. Rekomendasi deskriptif dan tampilan pengguna yang diberikan pada penelitian ini dapat diaplikasikan dengan menyesuaikan kebutuhan perusahaan sebagai langkah peningkatan kapabilitas layanan aplikasi OCTO Mobile sebagai platform utama perbankan digital dari Bank CIMB Niaga. Diharapkan bahwa OCTO Mobile dapat menjadi layanan perbankan digital yang memuaskan bagi para nasabah Bank CIMB Niaga.