

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka terdapat kesimpulan yang didapatkan oleh penulis sebagai berikut:

1. Aplikasi digital perbankan JakOne Mobile memiliki fitur dan layanan yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi. Hal tersebut ditunjukkan pada layanan yang mudah digunakan dan dapat diakses dengan cepat. Karena transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, sehingga para nasabah tidak perlu datang ke kantor Bank untuk melakukan transaksi. Tidak hanya itu, fitur-fitur lain yang dimiliki oleh JakOne Mobile dapat melakukan pembelian, seperti pembelian pulsa/token listrik serta pembayaran seperti pembayaran listrik, *bill*, dan lain sebagainya.
2. Tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi JakOne Mobile dengan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan hasil sebesar 85,23%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas atas produk/fitur-fitur yang ditawarkan oleh JakOne Mobile.
3. Aplikasi JakOne Mobile telah memberikan banyak manfaat bagi para penggunanya. Dimana, pada era digital ini, kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi sebuah kebutuhan utama. Sekarang ini, Aplikasi JakOne Mobile telah menjadi pelengkap bagi para penggunanya karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi non-tunai melalui JakOne Mobile, seperti pembayaran menggunakan QRIS dan JakLingko. Hal ini sejalan dengan komitmen Bank DKI untuk mendukung terciptanya masyarakat yang *cashless*.

V.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan pada penyusunan tugas akhir ini, Penulis memiliki beberapa saran, yaitu:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis selanjutnya dapat melakukan pengamatan lebih dalam terkait kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital dalam mendukung transaksi *cashless* pada era digital ini. Sehingga dapat mengeksplorasi dampak dan manfaatnya secara lebih dalam.

2. Bagi Bank DKI

Bagi Bank DKI, diharapkan dapat terus mengembangkan aplikasi JakOne Mobile dengan optimal sehingga dalam penggunaannya dapat dirasakan keefektivitasan dalam melakukan transaksi . Selain itu, dibutuhkan pembaharuan-pembaharuan secara berkala sesuai dengan kebutuhan pengguna agar meningkatkan minat bertransaksi menggunakan JakOne Mobile

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat atau pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi JakOne Mobile dalam bertransaksi untuk merealisasikan tujuan pemerintah, yaitu masyarakat *cashless*.