

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V. 1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan dari tujuan penulisan tugas akhir ini bahwa dalam aplikasi mobile banking BCA terdapat fitur-fitur yang dibuat untuk mempermudah aktivitas perbankan nasabah secara digital. Seperti m-Info: cek saldo, mutase rekening, laporan transaksi. M transfer seperti antar rekening dan antar bank serta BCA virtual account. M Payment dan Commerce untuk membayar tagihan listrik, air, internet dll. Fitur cardless yang membantu nasabah tarik tunai dan setor tunai tanpa kartu. Serta fitur keamanan seperti kode akses, kode OTP serta pin membantu nasabah dalam bertransaksi dengan aman.

Kualitas layanan aplikasi mobile banking BCA tergolong sangat baik berdasarkan dimensi Efficiency & Convenience, Reliability, Assurance & Security, dan Responsiveness. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa aplikasi ini mudah digunakan, responsif, dan aman. Kemudahan penggunaan tampilan antarmuka, kecepatan dalam menemukan fitur, dan kelancaran transaksi menjadi keunggulan utama aplikasi ini. Hal ini membuktikan bahwa Efficiency & Convenience telah berjalan efektif. Pada dimensi Reliability, sebagian besar responden menyatakan aplikasi ini mendukung fleksibilitas dan aksesibilitas yang tinggi, serta menyediakan fitur yang relevan dengan kebutuhan transaksi harian. Pada aspek Responsiveness, mayoritas responden merasa puas terhadap tanggapan bank dalam menangani keluhan atau pertanyaan, meskipun masih ada sebagian kecil responden yang merasa perlu peningkatan.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam pembahasan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Penambahan Fitur yang Spesifik: Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian responden merasa fitur yang tersedia sudah cukup relevan, namun masih terdapat ruang untuk pengembangan. Oleh karena itu, BCA dapat mempertimbangkan penambahan fitur yang lebih spesifik hidup digital masyarakat, seperti integrasi dompet digital dan pengelolaan keuangan pribadi.
- b. Responsif terhadap keluhan perlu ditingkatkan lebih lanjut: Bagi sebagian kecil responden yang merasa kurang puas atas respon terhadap keluhan, BCA sebaiknya meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan customer service digital, seperti chatbot dan live chat.
- c. Peningkatan keamanan secara berkelanjutan: Meskipun keamanan sudah dirasa baik, BCA sebaiknya tetap memperbarui sistem keamanan secara berkala guna menjaga kepercayaan pengguna terhadap keamanan data dan transaksi. Menambahkan fitur keamanan seperti biometric atau sidik jari untuk kemudahan akses.