

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dari laporan tugas akhir saya dapat disimpulkan bahwa transfer yang dilakukan dengan menggunakan BRI Mobile mempunyai syarat memiliki rekening simpanan di Bank BRI (Tabungan *BRI Britama*, Tabungan *BRI SIMPEDES*, Tabungan *BRI JUNIOR* ) dan kartu ATM BRI yang masih aktif. Sudah mengunduh aplikasinya di Google Play Store (Android), App Store (IOS), Windows Phone Store (Windows), dan Blackberry World untuk yang menggunakan Blackberry dan tentunya sudah meregistrasi. Sesuai dengan kebijakan masing-masing bank penerima, biaya yang dipungut untuk transfer melalui BRI Mobile berkisar antara Rp 5.000 sampai 7.500. Dari awal tahun 2020 kenaikan pengguna BRI Mobile justru sangat menaik yaitu sebanyak 660% dari pada tahun yang sebelum-sebelumnya. Khususnya internet banking naik sebanyak 132% dari segi transaksi yang terjadi di BRI pergerakan transaksi ke digital. Seperti contohnya internet banking itu peningkatannya dikarenakan pandemi Covid-19 itu naik sebesar 132%. Sementara di sisi ATM cenderung menurun. Pelaksanaan Transfer sendiri melibatkan beberapa pihak seperti Nasabah, Drawer Bank dan dan Penerima dana.

Serta dapat diketahui dari hasil polling kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Transfer melalui BRI Mobile dari 102 responden yang menjawab perlu mengirim uang kapan saja dan dimana saja sebanyak 66,7% menjawab sangat setuju, oleh karena itu BRI Mobile memfasilitasi fitur Transfer, Transfer di BRI Mobile juga sangat cepat sampai di rekening yang dituju dan bisa menghemat waktu pengguna. Selain dapat transfer antar sesama rekening, di BRI Mobile pun juga dapat mentransfer uang antar bank, lebih dari 50 bank lain yang disediakan oleh BRI Mobile. Para responden juga setuju dengan keamanan Transfer melalui BRI Mobile dengan begitu BRI dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas keamanan transfer menggunakan BRI Mobile. Responden pun cukup puas dengan fitur-fitur di BRI Mobile khususnya fitur Transfer.

## **IV.2. Saran**

Tanpa mengurangi rasa hormat penulis kepada Bank BRI, semoga saran-saran berikut dapat bermanfaat bagi BRI sebagai penyedia layanan mobile BRI. Secara keseluruhan, kualitas layanan m-banking yang ada telah berjalan dengan fungsi dan kebutuhannya dengan sangat baik. Dengan ini penulis menyarankan BRI untuk terus menjaga dan mengembangkan kualitas layanan BRI Mobile. Jika dilihat dari kondisi pandemi Covid-19 saat ini BRI sebagai penyedia layanan BRI Mobile juga harus menjaga kinerja yang lebih baik dari BRI Mobile dalam hal layanan jaringan dan aplikasi sehingga BRI dapat memastikan mobile BRI tidak melakukan kesalahan sehingga mengevaluasi kinerja dan kepuasan. Tingkat kepuasan tidak hanya stabil dan terjaga, tapi juga mengalami kenaikan seiring dengan berjalannya waktu.