

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut :

a. Indikator Efisiensi Menurut Teori Harrington Emerson (1984 : 233-4)

1. *Input*, data atau informasi yang dibutuhkan untuk selanjutnya diproses sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah terkait efisiensi dari penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam pelaksanaannya sangat baik. Bahkan untuk pengguna aplikasi BRI *mobile*, nasabah harus mempersiapkan sumber daya/ syarat saat mendaftar aplikasi seperti, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Rekening, Nomor Telepon, Pulsa, Jaringan Internet dan email. Kemudian sumber daya yang dipersiapkan oleh pihak bank yaitu Wi-Fi apabila nasabah tidak memiliki kouta internet
2. *Output*, hasil akhir yang diinginkan yang berasal dari sumber-sumber yang telah dipergunakan oleh suatu organisasi/instansi dengan ketentuan.hasil akhir yang telah dicapai dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile* dan strategi yang digunakan oleh BRI Cabang Kefamenanu telah mencapai hasil yang baik sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, belum dikatakan efisien karena dikalangan masyarakat tidak mengetahui kegunaan

dari aplikasi BRI *mobile* manfaat yang didapatkan dari penggunaan aplikasi BRI *mobile* sangatlah praktis, dalam hal ini nasabah dengan mudah bertransaksi melalui BRI *mobile* tanpa perlu ke bank atau ATM terdekat.

b. Indikator Efektivitas Menurut Kurniawan (200 : 106)

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile* yaitu sangat baik karena aplikasi BRI *mobile* sudah lengkap dengan adanya fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan dari penggunaan aplikasi BRI *mobile* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu dalam memberikan pelayanan telah mencapai hasil yang efektif yang dapat membantu dan memudahkan saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi BRI *mobile*, strategi yang dilakukan pihak bank tidak ada karena nasabah sendiri yang harus menjaga data pribadi yang digunakan dalam mendaftarkan aplikasi *mobile banking* dan nasabah tidak perlu menggunakan *password* yang sama untuk semua akun.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap dalam penggunaan aplikasi BRI *mobile* di Bank Rakyat Indonesia yang dianggap berkualitas dilihat dari pelayanan yang cepat dan respon, penggunaan aplikasi BRI *mobile* sangat memudahkan dalam memenuhi kebutuhan untuk melakukan transaksi finansial.
4. Perencanaan yang matang dalam penggunaan aplikasi BRI *mobile* yaitu sejauh ini belum adanya proses perencanaan dan pelaksanaan aplikasi BRI *mobile* karena informasi terkait aplikasi BRI *mobile* hanya diperoleh pada saat

nasabah ke bank sehingga kalangan masyarakat belum mengetahui apa itu aplikasi BRImo, kegunaan dan manfaat yang didapatkan seperti apa penggunaan aplikasi BRI *mobile* dan belum optimalnya proses sosialisasi yang dilakukan dari pihak bank terkait aplikasi BRI *mobile*, sehingga kalangan masyarakat belum mengetahui kegunaannya namun dengan adanya aplikasi BRI *mobile* sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

5. Penyusunan program yang tepat dalam penggunaan aplikasi BRI *mobile* yaitu aplikasi BRI *mobile* nasabah hanya mendapatkan penjelasan secara langsung pada saat melakukan pendaftaran di bank mengenai kemudahan dan keamanan saat mendaftar dan menggunakan aplikasi BRI *mobile* dengan penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam melakukan transaksi yang memudahkan dan keamanan saat mendaftar aplikasi BRI *mobile* namun nasabah hanya mendapatkan informasi terkait aplikasi BRI *mobile* pada saat nasabah berkunjung ke Bank.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran terkait dengan Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu sebagai berikut :

1. Pihak Bank Rakyat Cabang Kefamenanu, dalam mengatasi kendala yang dialami oleh nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile* harus memberikan

informasi dan sosialisasi yang rutin yang diharapkan lebih menyeluruh kepada semua nasabah dalam menggunakan aplikasi *BRI mobile*.

2. Bagi pengguna aplikasi *BRI mobile*, disarankan untuk selalu menjaga sehingga akun tidak diretas/ hack.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperdalam kembali Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi *BRI Mobile* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Kepada Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Daerden, Bedford. 1992. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Diterjemahkan oleh: Agus Maulana, Edisi Pertama. Jakarta
- Basuki, 2020. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Media Sains Indonesia, Bandung
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE: Yogyakarta
- Geogopolous dan Tannembaun. 1995. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta
- Hamidi. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. UMM Press: Malang
- Handayani-grat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 1984. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Penerbit Gunung Agung: Jakarta
- Hurri, M. D. dan Indah Susilowati. 2004. Pengukuran Efisiensi Relatif Emiten Perbankan Dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) (Studi Kasus: Bank-bank yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta Tahun 2002). *Jurnal Dinamika Pembangunan, Vol. 1 No 2*
- Ismunanto, M. D. 2018. Penerapan E-Banking Pada Bank Rakyat Indonesia. *Keuangan dan Perbankan. Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi BRImo*

- untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *AL-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora. Volume 8 Nomor 2, Oktober 2022.*
- Khasanah, Ariana Uswatun. 2019. *Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.* Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Pembaharuan: Yogyakarta
- Lintangsari, Nastiti Linda, et.al. 2018. Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan.* Vol. 3 No. 1.
- Martini Husani dan Lubis, Hari.S.B. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro),* Pusat Antar Universitas Ilmu –ilmu social. Jakarta : Universitas Indonesia
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif. Buku sumber tentang metode-metode baru.* Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Muladi, Ady. 2021. *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemic Covid-19 (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi).* Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Mulyamah. 1987. *Manajemen Perubahan.* Yudhistira: Jakarta
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial.* Gajah Mada University Press: Yogyakarta

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Adminisrtasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PT. Balai Pustaka: Jakarta
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Riadi, Muchlisin. 2020. *Efektifitas Kerja (Pengertian, Indikator, Kriteria, Aspek dan Faktor yang mempengaruhi)*.
<https://www.kajianpustaka.com/2020/efektivitaskerja.html> diakses pada 7/12/2022 pukul 23.00 wib
- Santi, Widya Deni . 2021. *Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu*. Other thesis, IAIN Bengkulu.
- Saraswati, N & Mukhlis I. 2018. *The Influence of Debit Card, Credit Card, and E-Money transactions Toward cerryncy Demand ini Indonesia. Quantntitative Economics Research.Pp.87-94.*
- Sedarmayanti. 2014, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju: Bandung
- Sondang, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Stress, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. PT. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung
2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung
- Syam, I. 2007. *Efisiensi, Sitem dan Prosedur Kerja*. Bumi Aksara: Jakarta

Thoha, Miftah. 1991. *Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Makalah diberikan Seminar Program MPA Dan FIA Untag Surabaya, tanggal 8 Oktober 1991.

Sumber lainnya:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pelayanan Umum.

Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 pasal 1 tentang BRI sebagai Bank Pemerintah pertama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan.

Undang-undang No. 13 Tahun 1868 tentang Undang-Undang Bank Sentral.