

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kualitas layanan merupakan keseluruhan aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan Pembukaan Rekening online pada Bank Mandiri KCP Purwokerto Unsoed dengan menggunakan Teori E-Banking Service Quality (EBSQ) menurut Amit Shankar and Charles Jebarajakirthy yang terdiri dari , *Reliability* (kehandalan), *Privacy and security* (privasi dan keamanan), *Application design* (desain aplikasi), dan *Customer Service and support* (Layanan pelanggan dan dukungan).

##### **1. *Reliability* (kehandalan)**

Aspek kehandalan melihat bagaimana kestabilan sistem aplikasi dalam menyediakan layanan tanpa gangguan dimana saja dan kapan saja. Pada penelitian ini, aspek *Reliability* terdapat dua subaspek yang menjadi fokus penelitian pada pelayanan pembukaan rekening online melalui Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri KCP Purwokerto Unsoed. Dua subaspek tersebut yaitu konsistensi aplikasi dalam memberikan layanan pembukaan rekening tanpa gangguan dan efisiensi waktu dalam pembukaan rekening online. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian kedua subaspek tersebut belum dikatakan handal karena dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan

teknis pada aplikasi, ketidakkonsistenan sistem, ketidaksesuaian data identitas nasabah, perbedaan kualitas perangkat, serta waktu penyelesaian layanan yang belum sesuai dengan rata-rata waktu layanan.

## 2. *Privacy and security (privasi dan keamanan)*

Aspek privasi dan keamanan melihat bagaimana sistem aplikasi mampu menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna serta memberikan rasa aman bagi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Pada penelitian ini, aspek privasi dan keamanan memiliki dua subaspek yang menjadi fokus penelitian pada pelayanan pembukaan rekening online melalui Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri KCP Purwokerto Unsoed, yaitu jaminan kerahasiaan data pribadi pengguna dan kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan aplikasi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, kedua subaspek tersebut mendapatkan hasil yang baik karena terdapat jaminan kerahasiaan data pribadi pengguna berupa kebijakan perlindungan data pribadi, pengawasan manajemen dan evaluasi keamanan dan privasi, autentifikasi dua faktor, penerapan Data Loss Prevention (DLP), teknologi enkripsi, persetujuan penggunaan data pribadi, selain itu terdapat respons positif dari para nasabah terkait kepercayaan keamanan aplikasi. Mayoritas nasabah mahasiswa, merasa aman dan percaya dalam menggunakan Livin' by Mandiri sebagai layanan resmi Bank Mandiri yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI).

### 3. Application Design (Desain Aplikasi)

Aspek desain aplikasi berperan penting dalam menciptakan kepuasan pengguna melalui tampilan yang menarik serta navigasi yang mudah dipahami dan berfungsi dengan baik. Dalam penelitian ini, aspek desain aplikasi dilihat dari tampilan antarmuka (user interface) dan kemudahan navigasi pada proses pembukaan rekening online melalui Livin' by Mandiri. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas nasabah mahasiswa menilai desain Livin' by Mandiri menarik dan modern dengan dominasi warna biru yang memberikan kesan profesional. Namun, bagi pengguna pemula, alur dan navigasi pembukaan rekening online masih dirasakan kurang informatif dan belum sepenuhnya *beginner friendly*, terutama karena banyaknya fitur pada halaman awal serta minimnya penjelasan saat terjadi kendala teknis. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian nasabah membutuhkan waktu dan pendampingan tambahan dalam memahami proses pembukaan rekening.

Meskipun desain antarmuka Livin' by Mandiri pada fitur pembukaan rekening online dinilai menarik dan modern, namun belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan pada sisi navigasi dan penyajian informasi agar dapat digunakan lebih efektif oleh seluruh pengguna, khususnya pengguna pemula.

### 4. Customer service and support (Layanan dan Dukungan Pelanggan)

Aspek dukungan dan layanan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pembuka rekening online. Dalam

penelitian ini, aspek dukungan dan layanan pelanggan dilihat dari *ketersediaan layanan bantuan* serta profesionalitas dan keramahan petugas layanan. Berdasarkan hasil penelitian, Bank Mandiri telah menyediakan berbagai saluran bantuan bagi pengguna Livin' by Mandiri, seperti call center 14000, WhatsApp, dan fitur *Frequently Asked Questions (FAQ)* yang dapat diakses kapan saja selama 24 jam. Selain itu, petugas layanan bersikap ramah, responsif, dan profesional dalam memberikan pendampingan secara daring maupun langsung di kantor cabang hingga proses pembukaan rekening dapat diselesaikan. Dukungan tersebut diperkuat dengan adanya pelatihan dan evaluasi berkala bagi staf layanan. Dengan demikian, aspek dukungan dan layanan pelanggan pada telah berjalan dengan optimal, serta menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

## 5.2. Implikasi

Merujuk kepada kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka masih terdapat beberapa kekurangan terkait kualitas pelayanan pembukaan rekening online pada Bank Mandiri KCP Purwokerto Unsoed. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan implikasi diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Optimalisasi monitoring dan evaluasi sistem aplikasi Livin' by Mandiri pada fitur pembukaan rekening online dengan langkah-langkah perbaikan kualitas layanan pembukaan rekening online khususnya dengan menerapkan sistem *auto-save* secara *real-time*, jadi ketika jaringan putus di tengah proses (misalnya saat *upload* KTP), nasabah dapat melanjutkan

pendaftaran dari titik terakhir mereka berhenti, tanpa harus mengisi data ulang dan menerapkan *Machine Learning* yang bisa melakukan koreksi otomatis ( *auto-corre* ) dengan memberikan saran perbaikan kata secara otomatis, sehingga meminimalisir salah ketik. Melalui langkah tersebut proses pembukaan rekening dapat berjalan lancar dan meminimalisir gangguan teknis sehingga proses dapat selesai lebih cepat sesuai dengan rata-rata waktu layanan pembukaan rekening online.

2. Mempertahankan dan memperkuat kepercayaan nasabah dengan melakukan literasi keamanan digital secara berkala, seperti webinar, kampanye anti-phishing, dan panduan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri pada fitur pembukaan rekening melalui sosialisasi langsung saat kegiatan pembukaan rekening online masal di berbagai *event* sehingga nasabah dapat menggunakan layanan secara mandiri dengan lebih mudah dan aman.
3. Perbaiki penyederhanaan alur serta navigasi Livin' by Mandiri pada fitur pembukaan rekening melalui navigasi yang lebih informatif dengan menambahkan fitur *interaktif onboarding* atau *coach mark* (pop-up panduan visual) saat pengguna baru pertama kali membuka fitur "Buka Rekening". Fitur ini akan menyorot (memberikan *highlight* ) tombol mana yang harus ditekan terlebih dahulu, disertai animasi singkat atau teks instruksi satu kalimat yang mengarahkan pengguna langkah demi langkah, menampilkan *Progress Bar* (garis indikator proses) di bagian atas layar selama proses pembukaan rekening dan notifikasi jelas saat terjadi kendala

teknis sehingga mudah dipahami pengguna pemula saat memproses pembukaan rekening secara mandiri.

4. Mempertahankan layanan dan dukungan pelanggan yang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah yang dikirimkan melalui WhatsApp dan Call Center agar nasabah lebih nyaman menggunakan produk Livin' by Mandiri terutama pada fitur pembukaan rekening online.

