

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan yang sudah diuraikan oleh peneliti terkait efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam perspektif teknologi informasi perbankan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada segi efektivitas *JConnect Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator. Indikator pertama adalah pemahaman program, Bank Jatim Syariah Kediri telah mensosialisasikan program *JConnect Mobile* secara langsung pada nasabah bankan jempot bola. Kedua indikator pencapaian tujuan dimana dalam pelaksanaannya dapat mempermudah proses transaksi serta akses yang cepat. Indikator terakhir perubahan nyata, yakni perubahan layanan *mobile banking* sebelumnya Bank Jatim Mobile menjadi *JConnect Mobile* dimana beberapa aplikasi dijadikan satu sehingga tidak perlu membuka banyak aplikasi, cukup *JConnect Mobile*. Pelayanan yg diberikan pada *JConnect Mobile* terus *update* menyesuaikan kebutuhan nasabah sehingga mampu meningkatkan efektivitas sinergi Bank Jatim dalam memberikan pelayanan yang konsisten.
2. Bank Jatim Syariah Cabang Kediri meningkatkan kualitas layanan *JConnect Mobile* ditinjau dari teknologi informasi perbankan menerapkan 5 konsep standar pelayanan. Pertama *Tangible*, menyediakan fasilitas yang mengedepankan kebutuhan nasabah yang sesuai perkembangan zaman.

Kedua *Reability*, mewujudkan pelayanan yang akurat dan memuaskan dengan melakukan optimalisasi proses bisnis, dan penguatan keamanan TI. Ketiga *Responsiveness*, menerapkan prinsip pelayanan yakni dengan prinsip 3S (senyum, sapa, dan salam). Keempat *Assurance*, rencana strategis teknologi informasi yang berkelanjutan seperti penguatan IT *security* dan peningkatan kualitas SDM. Terakhir *Empaty*, melayani nasabah melalui kantor cabang, mobil kas keliling, kantor kas, *payment point*, bahkan jemput bola. Pada segi teknologi informasi pebankan Bank Jatim Syariah Kediri berinovasi dan berinvestasi pada teknologi informasi, pengembangan teknologi informasi, penetapan fokus dan startegi pengembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, efektivitas *JConnect Mobile* telah memenuhi seluruh indikator dan dapat disimpulkan *JConnect Mobile* sudah berjalan efektif.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan mengenai efektivitas *JConnect Mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Peneliti sudah mengemukakan beberapa saran, diantaranya

### **1. Bank Jatim Syariah Cabang Kediri**

Untuk kedepannya perkembangan *JConnect Mobile* Bank Jatim Syariah diharapkan bisa memberi kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik dengan memperbaiki setiap layanan yang diberikan, serta terus melakukan inovasi dan update sesuai kebutuhan nasabah agar nasabah tidak merasa kesulitan dalam mengakses sistem layanan *JConnect Mobile*.

## 2. Akademik

Harapan peneliti hasil penelitian ini bisa menjadi referensi atau bahan rujukan selain buku dan jurnal untuk penelitian selanjutnya.

## 3. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti berharap bisa menemukan temuan-temuan yang lebih baik serta menarik dibandingkan penelitian sebelumnya. Sehingga penelitian tersebut bisa melengkapi kekurangan penelitian terdahulu.