

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat Pemahaman nasabah di Kota Raha terhadap *mobile banking* BSI khususnya pada nasabah generasi milenial yaitu masih banyak nasabah generasi milenial yang tidak paham tentang *mobile Banking*. Dimana nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menginterpretasikan *mobile banking*, mencontohkan penggunaan *mobile banking*, menjelaskan cara penggunaan *mobile banking*, membandingkan antara yang menggunakan *mobile banking* dan yang tidak menggunakan, mengklasifikasikan *mobile banking* dan menyimpulkan. Tetapi ada juga nasabah generasi milenial yang sudah paham dan cukup paham tentang *mobile banking* di mana yang paham sudah mampu menjelaskan semua hal yang terkait dengan *mobile banking* seperti , menjelaskan, mencontohkan membandingkan, mengkalsifikasikan dan menyimpulkan sedangkan yang cukup paham dimana nasabah generasi milenial tersebut hanya mampu menginterpretasikan *mobile banking*. Dari 28 informan yang masuk kategori paham berjumlah 21% cukup paham berjumlah 14%, sedangkan yang tidak paham berjumlah 65%.

2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial terhadap *Mobile Banking* yaitu faktor Jaringan, Infrastruktur, Pekerjaan, Lingkungan, dan Informasi. Jadi Faktor-faktor tersebutlah yang mempengaruhi pemahaman nasabah generasi milenial terhadap *mobile banking* BSI.

5.2. **Saran**

Ada beberapa saran dari peneliti yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak tertentu:

1. Bagi nasabah khususnya pada nasabah generasi mileniel agar bisa mencari informasi tentang *Mobile Banking* sehingga bisa mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru.
2. Untuk Bank harus lebih banyak mengadakan kegiatan sosialisasi pada masyarakat Kota Raha khususnya kepada nasabah generasi milenial yang jauh dari jangkauan bank BSI agar nasabah generasi milenial tersebut juga dapat memahami mengenai *M-Banking* (*mobile banking*).

