

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan penulis di Bank Jambi (kantor pusat), dapat disimpulkan bahwa proses pembukaan rekening secara online melalui layanan *mobile banking* merupakan inovasi penting dalam mendukung digitalisasi layanan perbankan di era digitalisasi saat ini. Proses ini memungkinkan nasabah untuk membuat rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga lebih praktis dan efisien:

1. Layanan pembukaan rekening secara *online* melalui layanan Bank Jambi merupakan inovasi *digital* yang mendukung layanan bank, terutama dalam memudahkan nasabah membuat rekening tanpa harus ke kantor cabang.
2. Tata cara pembuatan rekening baru secara online melalui layanan *mobile banking* cukup cepat dan praktis, yaitu meliputi pengunduhan layanan *mobile banking*, pengisian nomor *hanphone*, *email*, data pribadi, alamat, NPWP (jika memiliki), unggah dokumen (KTP), verifikasi wajah, dan tatap muka (*video call*) dengan CS Bank.
3. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan ini, seperti kendala gangguan pada internet, kurangnya literasi digital masyarakat, dan verifikasi data yang gagal. Bank Jambi harus melakukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pembuatan rekening secara online, dengan menyediakan panduan dalam bentuk video atau live chat pada layanan *mobile banking*.

Kegiatan ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi penulis, tetapi juga menghasilkan temuan yang dapat menjadi masukan bagi pihak bank dalam menyempurnakan layanan digital di masa mendatang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan pembuatan rekening online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi:

1. Bank Jambi disarankan untuk perlu menyediakan panduan interaktif yang mudah dipahami oleh nasabah *live chat* bantuan di dalam layanannya. Hal ini penting untuk membantu nasabah, terutama yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar dapat mengikuti proses dengan lebih mudah.
2. Perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi *digital* secara rutin, baik secara daring maupun langsung, terutama di daerah yang tingkat literasi *digital*nya masih rendah.
3. Meningkatkan kualitas sistem layanan *mobile banking* juga perlu menjadi perhatian, khususnya pada kecepatan sistem, agar proses pembukaan rekening dapat berjalan tanpa hambatan. Selain itu, bagi pihak perguruan tinggi dan penyelenggara MBKM, untuk memperkuat kerja sama dengan industri perbankan agar kegiatan magang lebih terarah dan aplikatif terhadap dunia kerja.
4. Bagi mahasiswa yang akan mengikuti program magang serupa, disarankan untuk aktif dan memiliki inisiatif tinggi dalam mencari pengalaman serta memberikan kontribusi yang nyata selama menjalani masa magang.