

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang didapat pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Generasi masa kini sangat mengandalkan kebutuhan digital dimana kebutuhan digital ini berperan penting dalam menganalisa suatu objek yang sifatnya rumit dan dengan bantuan digital semua pekerjaan yang dilakukan oleh tangan-tangan manusia menjadi mudah dan cepat
2. Melayani nasabah merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dengan tulus dan senang hati. *customer service* Digital memang memiliki kemampuan kecerdasan buatan layaknya seperti manusia, akan tetapi terdapat satu hal yang tidak akan bisa digantikan oleh manusia yaitu hati. Karena dengan hati manusia bisa memiliki empati dan kesabaran yang luar biasa untuk membangun kemajuan tingkat pendidikan di Indonesia.
3. Tugas akhir ini akan memberikan wawasan kepada seluruh mahasiswa perbankan dan keuangan bawasannya sistem perbankan Indonesia, kantor cabangnya bisa saja hilang suatu saat nanti. Akan tetapi, dengan bantuan inovasi digital bank konvensional mampu mempertahankan eksistensinya
4. Dengan adanya sistem pelayanan secara digital membantu nasabah dalam melakukan transaksi khususnya transaksi yang akan menyita waktu nasabah dan selain itu *customer service* digital juga sangat membantu kegiatan operasional perbankan yang cukup padat.
5. Melalui penelitian, dapat disimpulkan juga bahwa ketertarikan nasabah melakukan transaksi melalui *customer service* digital presentasinya lebih besar pada pencetakan kartu ATM untuk mengganti limit penarikan perhari atau akibat dari kehilangan kartu ATM.

## IV.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Bank Central Asia (BCA), pengembang fitur *customer service digital*, diharapkan dapat terus mengembangkan fitur-fitur yang ada dan melakukan pengawasan yang tepat berupa keamanan dalam melakukan transaksi, supaya dapat membarikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah BCA. Karena berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan fitur ini sangat berguna bagi nasabah BCA yang ingin melakukan transaksi dan hal itu berkaitan dengan fisik contohnya kartu ATM. Kedepannya mungkin perlu dilakukan inovasi selain cetak kartu ATM misalnya berupa mesin pencetakan bilyet deposito, mesin pencetakan emas, mesin pencetakan cek dan lain sebagainya supaya menambah ketertarikan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank BCA.
2. Bagi pembaca terutama generasi Z, apabila menggunakan CS Digital diharapkan untuk selalu bijak dalam melakukan transaksi dan tidak menjadikan digital sebagai alat paling mudah untuk melakukan tindakan *fraud* yang nantinya dapat merugikan nasabah pada bank itu sendiri. Sedangkan untuk mahasiswa perbankan dan keuangan, belajar melakukan grooming atau melakukan pelatihan *case* nasabah juga sangat diperlukan dalam *customer service* karena nantinya perusahaan atau suatu perusahaan tidak hanya perusahaan perbankan saja yang akan dinilai pertama kali oleh lingkungan masyarakat adalah pelayanan pelanggannya. Dan hal itu juga akan meningkatkan reputasi suatu perusahaan