

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil tugas akhir (TA) yang berjudul “Penerapan Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk” penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, layanan digital E-Channel yang paling banyak diminati responden adalah layanan digital BRImo. BRImo merupakan Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI terbaru berbasis data internet yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan menggunakan layanan BRImo, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor cabang.
2. Keunggulan layanan digital yang dirasakan pengguna adalah kemudahan akses 24/7 dan kenyamanan mengakses layanan digital dimana saja tanpa harus datang ke kantor fisik, efisiensi dan kecepatan transaksi, serta biaya yang murah sehingga pengguna dapat berhemat. . pengeluaran. Selain itu, terdapat juga kelemahan dalam penggunaan layanan digital, yaitu: Risiko keamanan dan privasi, ketergantungan terhadap teknologi, kurangnya interaksi manusia, sulitnya akses bagi sebagian orang, dan kualitas yang buruk.
3. Berdasarkan hasil analisis dalam membahas tingkat kepuasan dalam menggunakan layanan digital mulai dari keamanan dan privasi, kepercayaan, aksesibilitas, kesadaran masyarakat, kualitas publik, efisiensi, keandalan, daya tanggap, kebutuhan pribadi dan situs organisasi. Pengguna setuju terhadap kualitas PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sehingga seluruh kebutuhan pengguna terpenuhi dan dapat meningkatkan kepuasan, kualitas, loyalitas serta membangun hubungan positif jangka panjang

#### **V.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan mengenai “Penerapan Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk” penulis bermaksud memberikan saran yang semoga

bermanfaat bagi pembaca dan perusahaan. Berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan, antara lain:

1. Bagi Pembaca

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk menambah wawasan dan gambaran bagi pembaca mengenai layanan digital yang tersedia di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, serta dapat memanfaatkan layanan digital dengan aman dan efisien.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi sarana edukasi, komunikasi dan peningkatan pelayanan melalui masukan yang konstruktif. Sehingga pengguna semakin percaya diri dalam menggunakan layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) saat ini dan di masa yang akan datang.