

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

IV.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan pembahasan terhadap data kuesioner yang diperoleh dari 105 responden pengguna aktif bank digital, Tugas Akhir ini menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Generasi Z dan Milenial di Pulau Jawa terhadap keamanan sistem dan data pada bank digital berada pada kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai bank digital telah mampu menjaga keamanan transaksi serta melindungi data pribadi, sehingga aspek keamanan berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan bank digital.
2. Persepsi Generasi Z dan Milenial di Pulau Jawa terhadap kemudahan penggunaan layanan berada pada kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi bank digital mudah dipelajari, mudah digunakan, serta mampu memberikan pengalaman transaksi yang praktis dan efisien. Kemudahan penggunaan menjadi aspek yang paling dirasakan oleh responden dalam menggunakan layanan bank digital.
3. Persepsi Generasi Z dan Milenial di Pulau Jawa terhadap reputasi bank berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memandang bank digital memiliki citra, kredibilitas, dan tingkat kepercayaan yang baik dalam memberikan layanan kepada nasabah. Reputasi yang positif turut memperkuat keyakinan responden untuk menggunakan layanan bank digital secara berkelanjutan.
4. Kemudahan penggunaan layanan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepercayaan nasabah terhadap bank digital. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah Generasi Z dan Milenial cenderung mengutamakan pengalaman layanan yang praktis, cepat, dan mudah digunakan dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

V.2 Saran

Berdasarkan simpulan Tugas Akhir di atas, berikut disampaikan beberapa saran strategis yang dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan:

1. Bagi Pembaca

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan referensi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank digital.

2. Bagi Regulator

Regulator diharapkan terus memperkuat kebijakan yang mendukung keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta edukasi kepada masyarakat agar kepercayaan terhadap layanan bank digital semakin meningkat.

3. Bagi Perbankan

Bank digital diharapkan memprioritaskan peningkatan aspek yang memengaruhi kepercayaan nasabah, khususnya keamanan data dan transaksi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta menjaga reputasi perusahaan melalui layanan yang konsisten dan terpercaya.

4. Bagi Nasabah

Nasabah diharapkan lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan bank digital, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta meningkatkan kewaspadaan terhadap berbagai modus penipuan digital.