

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan beberapa poin penting:

1. Layanan nasabah pada BSI KCP Indramayu Sudirman telah berjalan dengan baik dan terstruktur sesuai standar operasional prosedur (SOP). Pelayanan dilakukan melalui customer service dan teller yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, fasilitas pendukung seperti sistem antrean, ruang tunggu, dan media informasi turut menunjang kenyamanan layanan. Petugas juga mengedepankan prinsip pelayanan prima seperti cepat, tepat, ramah, dan solutif sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Strategi peningkatan layanan melalui aplikasi BYOND dilakukan secara terintegrasi melalui edukasi dan sosialisasi kepada nasabah, pendampingan dalam penggunaan aplikasi, serta peningkatan pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan digital. Strategi ini bertujuan agar penggunaan aplikasi BYOND dapat lebih optimal di kalangan nasabah.
3. Pihak BSI melakukan evaluasi dan pengawasan layanan secara berkelanjutan dengan menampung keluhan serta masukan dari

nasabah sebagai bahan perbaikan dan pengembangan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

4. Secara keseluruhan, strategi peningkatan layanan melalui aplikasi BYOND terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta efisiensi layanan perbankan. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital sebagian nasabah serta hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi.

B. Implikasi

1. Strategi berbasis syariah yang diterapkan terbukti efektif dalam menarik minat masyarakat, sehingga BSI perlu terus meningkatkan edukasi mengenai produk-produk syariah serta memperkuat pendampingan kepada nasabah dan agen.
2. Pendekatan pelayanan yang personal dan berorientasi pada kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan kualitas layanan perbankan.
3. Keberhasilan penggunaan layanan digital seperti BYOND menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan akses layanan perbankan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas teknologi dan sistem perlu terus dilakukan.
4. Tingkat penggunaan layanan yang semakin meningkat menunjukkan bahwa inovasi digital perbankan telah diterima

dengan baik oleh masyarakat, sehingga perlu terus dikembangkan agar tetap relevan dan kompetitif.

C. Saran

1. Bagi pihak BSI, diharapkan terus meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi BYOND serta manfaat produk perbankan syariah, sekaligus meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan digital.
2. Bagi petugas/agen layanan, diharapkan dapat memberikan pendampingan yang lebih intensif kepada nasabah, khususnya bagi yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.
3. Bagi masyarakat/nasabah, diharapkan dapat lebih memanfaatkan layanan digital perbankan untuk mempermudah transaksi serta meningkatkan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi BYOND.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan nasabah, kualitas layanan digital, serta faktor sosial ekonomi yang mempengaruhi penggunaan layanan perbankan.