

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi praktik digital saving dalam memperbaiki mutu layanan perbankan pada bank rakyat Indonesia kantor unit Pringsewu dua, adapun kesimpulannya sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan BRI unit Pringsewu dua sebelum adanya *digital saving*

Sebelum adanya fitur digital saving layanan di BRI unit Pringsewu dua memiliki tingkat layanan yang bervariasi. Beberapa transaksi terkhusus untuk pembuatan rekening membutuhkan waktu, lalu ketersediaan layanan pembuatan rekening harus datang ke Bank langsung, ada beberapa nasabah mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan BRI karena keterbatasan dari lokasi dan jam operasional yang tersedia di daerah nasabah. Kepuasan nasabah terhadap mutu layanan BRI unit Pringsewu dua sebelum adanya fitur *digital saving* sangat bervariasi tentunya, ada dari beberapa nasabah mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lainnya mungkin mengalami beberapa aspek seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, atau kualitas pelayanan. Mutu layanan sebelum adanya digital saving memberikan dasar bagi perbaikan atau pengembangan yang diperlukan oleh BRI unit Pringsewu dua untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih baik dimasa mendatang.

2. Apakah dengan adanya fitur digital saving dapat memperbaiki mutu layanan BRI unit Pringsewu dua

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mutu layanan BRI unit Pringsewu dua dengan fitur digital saving. Fitur digital saving dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI unit Pringsewu dua menerapkan layanan elektronik yaitu melalui web BRI bukarekening.bri.co.id hal tersebut dapat memudahkan nasabah untuk pembuatan rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor unit, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link bukarekening.bri.co.id dimanapun dan kapanpun. Sehingga dengan

inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, modern, efektif, dan efisien.

B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa masih banyak terhadap kekurangan. Maka dari itu untuk pihak pengguna fitur *digital saving* dan penelitian selanjutnya, peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia sebagai penyedia fitur *digital saving* harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kenyamanan dari fitur *digital saving* agar tetap dapat diterima oleh nasabah dan membantu nasabah melakukan transaksi elektronik. Dan nasabah sebaiknya dapat menyediakan fasilitas handphone dan sinyal yang mendukung, serta menyiapkan data diri dengan benar agar dapat melakukan pembuatan rekening dengan fitur *digital saving* dengan efektif dan efisien.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di BRI Unit Pringsewu Dua, diharapkan dapat memilih topik pembahasan yang berbeda. Selanjutnya peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama yaitu layanan pembukaan rekening dengan fitur *digital saving* dalam meningkatkan mutu layanan perbankan diharapkan dapat meneliti pada perusahaan perbankan lainnya, agar dapat memperluas ruang lingkup penelitian selanjutnya.