BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pada bab sebelumnya peneliti menemukan beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk yang diterapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin menggunakan sistem *Role play* yaitu cara menghadapi nasabah dimana *role play* ini sangat berperan dalam sistem pelayanan nasabah agar nasabah merasa nyaman ketika dilayani. Ada juga *refund* yaitu cara menyelesaikan uang terdebit dengan lebih cepat agar nasabah tidak khawatir terhadap uang yang terdebit. Selain itu *training* sangat berperan penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena melalui traininglah para staff dan karyawan diberikan pengetahuan lebih dalam lagi mengenai digitalisasi dan cara meningkatkan digitalisasi. Dan terakhir meningkatkan sistem jaringan karena digitalisasi tidak lepas dengan jaringan maka sistem jaringan di tingkatkan agar lebih cepat proses digitalisasi.
2. Efektifitas pelayanan digitalisasi pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin sudah baik hal ini terbukti dengan

meningkatnya nasabah yang beralih menggunakan pelayanan digitalisasi tiap tahunnya.

3. Kendala pada pelayanan digitalisasi yang dirasakan nasabah yaitu susahnya meakses aplikasi karena sistem jaringan yang kadang tidak stabil dan kurang gencarnya promosi mengenai penggunaan digitalisasi dan fungsinya. Dari pihak bank yaitu kurangnya pemahaman nasabah terhadap digitalisasi sehingga tidak mudah membuat nasabah menggunakan digitalisasi.

B. Saran

a. Bagi bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin. Diharapkan bisa lebih mengenalkan produk digitalisasinya kepada para nasabah dan masyarakat yang belum memahami keuntungan dalam penggunaan digitalisasi. Dari sistem jaringan juga lebih ditingkatkan agar lebih mempermudah para nasabah dalam menggunakan digitalisasi dan juga kedepannya harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih maksimum dari perbankan yang lainnya.

b. Bagi peneliti lain.

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian agar dapat memperluas objek penelitiannya pada aspek lain, misalnya dari segi analisis atau tentang pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan jumlah nasabah.