

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan Faktor digitalisasi sangat berpengaruh sekali terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Penelitian ini juga menemukan sikap positif terhadap nasabah dalam menggunakan sistem digitalisasi tersebut. Selama menggunakan sistem digitalisasi transaksi di BSI bertambah sangat signifikan dibandingkan sistem manual, Nasabah pun merasa puas dan nyaman dengan adanya sistem digitalisasi karena mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus menunggu lama dan juga nasabah bisa melakukan transaksi di sela-sela waktu kesibukan karena cukup menggunakan Hp melalui aplikasi *BSI Mobile*. Hanya saja ada sebagian nasabah yang kesulitan dalam melakukan transaksi yang salah satu faktor penyebabnya adalah sinyal atau jaringan. Manfaat menggunakan sistem digitalisasi yakni Mudah, cepat praktis, dan menyenangkan dalam menggunakan sistem digital. Hasil susunan *IFAS* dan *EFAS* diatas peneliti menyimpulkan hasil rangkaian skor adalah *strengths* (Kekuatan) 2,28, *weaknesse* (kelemahan) 0,34 *Opportunities* (Peluang) 2,92 dan faktor *threats* (ancaman) 0,32. Berdasarkan kalkulasi sumbu X dan Y . sumbu X =1,94 dan Y = 2,6.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak dari Bank Syariah Indonesia harus meingkatkan lagi pelayanan digitalisasi serta mensosialisasikan terhadap nasabah tentang oprasional penggunaan sistem digitalisasi tersebut agar nasabah memahami dan memanfaatkan sistem digitalisasi melalui Aplikasi *BSI Mobile* . Dan untuk para nasabah disarankan agar harus mampu memahami dan memanfaatkan sistem digitalisasi sehingga memudahkan ketika hendak melakukan transaksi. Selain itu pihak BSI juga harus mampu dengan adanya sistem digitalisasi ini menghadapi berbagai resiko terutama keamanan karena dalam sistem digitalisasi bisa saja ada tidak kejahatan teknologi.