

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait layanan *digital saving* pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung, tujuan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Melakukan analisis terkait manfaat pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) untuk meningkatkan layanan digital pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung dengan berkurangnya aktivitas di kantor terutama aktivitas pembukaan rekening dan meningkatnya digitalisasi kegiatan perbankan.
2. Memahami proses pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung dengan membuat *flowchart* atau diagram alir proses pembukaan rekening *digital saving* secara ringkas yang dapat memudahkan nasabah dalam memahami proses *digital saving*.
3. Melakukan analisis terkait kendala-kendala pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung dengan memberikan beberapa solusi yang dapat dilakukan oleh nasabah ketika mengalami kendala seperti jaringan, data nasabah, verifikasi *e-kyc* (*Electronic Know Your Costumer*), OTP (*One Time Password*), dan notifikasi email.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait layanan *digital saving* pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung maka kesimpulan dan manfaat penelitian yang dapat disampaikan pada Tugas Akhir ialah :

1. Manfaat layanan *digital saving* bagi pihak bank yaitu dapat meninggalkan pola kerja bank yang lama, mengurangi aktivitas nasabah di kantor, meminimalisir kesalahan yang disebabkan oleh *human error*, dan meningkatkan layanan digital perbankan. Layanan *digital saving* juga memberikan manfaat bagi pihak nasabah antara lain memudahkan nasabah, menghemat waktu nasabah, kebebasan menentukan alokasi tabungan, dan terhubung langsung dengan *mobile banking*. Dengan begitu layanan *digital saving* akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan pihak masyarakat.
2. Proses pembukaan rekening *digital saving* telah dijelaskan secara terperinci mulai dari nasabah mempersiapkan persyaratan pembukaan rekening, akses pada *website* buka rekening BRI, memilih produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah, pengisian data nasabah, setoran awal pada rekening, dan sampai rekening nasabah terbentuk. Proses pembukaan rekening secara singkat juga tersedia dalam bentuk *flowchart* atau diagram alir. Dengan adanya penjelasan terkait proses pembukaan rekening *digital saving*, nasabah dapat dengan mudah memahami dan dapat mengikuti langkah-langkah dengan baik.
3. Kendala-kendala proses pembukaan rekening dengan *digital saving* antara lain :

- a. *Website* buka rekening BRI tidak dapat diakses dikarenakan jaringan nasabah mengalami gangguan atau *website* sedang dalam perbaikan;
- b. Penolakan data nasabah yang tidak sesuai dengan data pada Disdukcapil;
- c. Proses verifikasi ketika perekaman video nasabah gagal dikarenakan kurangnya pencahayaan atau *backlight*;
- d. Proses penerimaan kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS (*Short Message Service*) lama terkirim yang disebabkan jaringan *provider* mengalami gangguan;
- e. Penerimaan notifikasi email terkait nomor rekening nasabah lama terkirim yang disebabkan jaringan internet tidak stabil.

Dengan kata lain layanan *digital saving* sangat bergantung pada jaringan, dikarenakan layanan *digital saving* dilakukan secara *online* sehingga membutuhkan jaringan yang stabil. Sesuai dengan kendala-kendala diatas, maka upaya penyelesaian yang dapat dilakukan nasabah yaitu :

- a. Nasabah dapat menunggu beberapa saat sampai jaringan kembali tersedia atau menunggu sampai *website* dapat digunakan kembali;
- b. Nasabah dapat memasukkan kembali data, namun apabila data masih tidak sesuai maka nasabah harus datang ke kantor bank untuk melakukan pembukaan rekening secara manual;
- c. Nasabah dapat memperhatikan ketentuan dalam melakukan perekaman video dan berpindah ke ruangan yang lebih terang untuk melakukan proses rekaman ulang;

- d. Nasabah dapat melakukan pengecekan pada jaringan *provider* dan menunggu pengiriman SMS masuk namun apabila SMS belum terkirim sampai durasi habis maka nasabah dapat meminta pengiriman ulang SMS;
- e. Nasabah menunggu sampai notifikasi email masuk tetapi apabila sampai dengan 2 (dua) hari email belum masuk maka nasabah dapat ke kantor bank untuk menanyakan pada *customer service*.

Penelitian terlaksana di *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung dengan topik penelitian layanan *digital saving* dalam meningkatkan layanan digital perbankan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Manfaat penelitian menjelaskan bahwa layanan *digital saving* tidak hanya bermanfaat bagi bank melainkan juga bermanfaat bagi pihak nasabah. Dengan adanya layanan *digital saving*, pihak bank dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan keuangan di perbankan.

## **5.2 Saran dan Implikasi Penelitian**

### **5.2.1. Saran Penelitian**

Saran pada proses penyusunan tugas akhir ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya sebagai masukan maupun referensi dalam melaksanakan penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung, diharapkan dapat memilih topik pembahasan yang berbeda.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama yaitu layanan pembukaan rekening *digital saving* dalam meningkatkan layanan digital pada perbankan, diharapkan dapat meneliti pada perusahaan perbankan lainnya.

### **5.2.2. Implikasi Penelitian**

Sesuai dengan hasil penelitian pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung, diharapkan penggunaan sistem layanan *digital saving* dapat terus dikembangkan sehingga dapat memudahkan proses pembukaan rekening pada *customer service*, mulai dari segi kecepatan layanan maupun integrasi data nasabah pada data bank dengan data Disdukcapil. Layanan *digital saving* merupakan salah satu layanan yang dapat meningkatkan digitalisasi kegiatan perbankan, oleh sebab itu diharapkan pihak bank dapat terus menginformasikan layanan *digital saving* pada masyarakat. Pihak bank juga dapat melakukan *maintenance* sistem pada layanan *digital saving* secara rutin agar dapat mengetahui kendala-kendala yang dialami oleh nasabah, sehingga pihak bank dapat meminimalisir kendala yang kemungkinan terjadi kedepannya. Selain itu, pihak bank juga dapat terus meningkatkan fitur layanan *digital saving* sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akyuwen, R. (2020). *Lebih Mengenal Digital Banking*. Diunduh dari <http://repository.upstegal.ac.id/3051/1/buku%20digital%20banking%20roberto%20fix%20september%202020.pdf>
- Bank Umum*. (2021). Diunduh Mei 20, 2022, dari <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Bank-Umum.aspx>
- Digital Banking: Permudah Akses Layanan Perbankan di Masa Pandemi*. (2020). Diunduh Juni 24, 2022, dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- Undang-undang (UU) No. 10 Tahun 1998*. (1998). Diunduh 18 Juni, 2022, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998>
- Fauzia, M. (2021). *Bank Umum*. Diunduh Juni 22, 2022, dari <https://money.kompas.com/read/2021/08/18/200000626/bank-umum--pengertian-fungsi-dan-kegiatan-usahanya?page=all>
- Febrinastri, F. (2020). *Digital Saving*. Diunduh Juni 24, 2022, dari <https://www.suara.com/bisnis/2020/07/08/161355/bri-luncurkan-platform-digital-saving-bri-buka-rekening>
- Hasan, N. I. (2014). *Pengantar Perbankan*. Diunduh dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/44856/1/Pengantar%20Perbankan.pdf>
- Hasanudin, I. (2019). *Layanan Digital Banking*. Diunduh Juni 21, 2022, dari <https://duitologi.com/articles/2019/08/13/ini-4-alasan-pentingnya-digital-banking-bagi-nasabah-bank/>
- Herawati. (2019). *Jenis-jenis Bank*. Diunduh Juni 23, 2022, dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16498/05.2%20bab%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Diunduh Mei 23, 2022, dari <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>

Putri, G. (2021). *Keuntungan Layanan Digital*. Diunduh Mei 23, 2022, dari <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/22/14000087/3-keuntungan-bank-digital-untuk-pengguna-#page2>

Riyanto. (2016). *Fungsi Bank*. Diambil Juni 22, 2022 dari <http://eprints.perbanas.ac.id/1124/4/BAB%20II.pdf>

Safira, A. (2021). *Digital Banking*. Diunduh Mei 23, 2022, dari <https://qwords.com/blog/digital-banking/>

Sihombing, S., & Siagian, L. (2021). Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. Diunduh dari <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/340634-bank-dan-lembaga-keuangan-bukan-bank-ae4992e3.pdf>

Wijaya, K. (2021). Digital Banking VS Digital Bank. *Serial Berbagi, Majalah Infobank, issue number 1-4*. Diunduh dari [https://lppi.or.id/site/assets/files/1890/kw-serial\\_berbagi-digital\\_banking\\_vs\\_digital\\_bank.pdf](https://lppi.or.id/site/assets/files/1890/kw-serial_berbagi-digital_banking_vs_digital_bank.pdf)