

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dalam penelitian Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara oleh Informan mengenai cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger, semenjak pasca merger ini Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan, saat ini BSI telah memperkuat digitalisasi Mobile Banking untuk melayani transaksi nasabah. Dan menambah fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening, layanan islami, tarik tunai tanpa kartu ATM, e-commers dan fitur-fitur lainnya di BSI Mobile yang lebih memudahkan, cepat, dan aman. Ini sejalan dengan teknologi yang semakin berkembang pesat, sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi di BSI Mobile dibandingkan datang ke kantor cabang. BSI hadir untuk memudahkan masyarakat bukan untuk menyusahkan dalam bertransaksi.
2. Dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile, Dari hasil wawancara terkait Dampak merger ini berdampak pada peningkatan jumlah pengguna

aplikasi BSI Mobile, peningkatan keuangan BSI, peningkatan pelayanan digital diaplikasi BSI Mobile dan berdampak positif dalam memudahkan tiga legensi BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu legensi sehingga lebih memudahkan dalam bertransaksi. Dampak merger di aplikasi BSI Mobile bagi bank dan nasabah yang peneliti dapatkan, yakni setelah adanya merger jika ada komplek dari nasabah itu selalu bank mencatat harian dan itu akan dilaporkan ke kantor pusat agar diperbaiki untuk menjadi lebih bagus kedepannya.

5.2. Saran

Berdasarkan peneliti yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti hendak menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti menyarankan kepada BSI cabang abdullah silondae 2 kendari untuk dapat meningkatkan layanan digital BSI Mobile dalam bertransaksi agar mudah di fahami, BSI juga harus mensosialisasikan kepada masyarakat tentang kelebihan menggunakan fitur-fitur baru BSI Mobile dibandingkan bank konvensional, BSI harus memiliki strategi yang jelas untuk memfokuskan targer yang ingin dicapai. Dan mengenai Pelayanan Mesin ATM yang Masih minim agar sebaiknya memberikan Layanan Mesin Atm di berbagai tempat yang lebih banyak lagi mesin Setor tunai agar mudah di jangkau oleh masyarakat.

2. Bagi Akademisi IAIN Kendari

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk peneliti selanjutnya terkait Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari), tidak hanya sampai disini saja tetapi dapat lebih mengembangkan lagi terkait penelitian ini.

