

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai dampak trouble aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di BSI Sidoarjo, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengalaman nasabah menunjukkan bahwa gangguan aplikasi BYOND menyebabkan kekecewaan, kepanikan, dan kesulitan dalam bertransaksi. Banyak nasabah merasa bahwa layanan digital tidak sesuai harapan, bahkan ada yang beralih sementara ke bank lain karena tidak percaya dengan keandalan sistem.
2. Tema dan pola yang muncul dari pengalaman nasabah meliputi kekecewaan, ketidakpastian, kurangnya komunikasi, serta trauma digital. Nasabah cenderung membentuk persepsi negatif terhadap aplikasi dan meragukan profesionalisme BSI dalam menghadirkan layanan digital.
3. Trouble aplikasi BYOND berdampak langsung terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi negatif, pengalaman emosional yang buruk, rendahnya kualitas layanan (SERVQUAL), serta ketidaksesuaian antara harapan dan realita. Kondisi ini dapat memengaruhi loyalitas nasabah dan kepercayaan terhadap BSI secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak BSI perlu meningkatkan keandalan dan stabilitas aplikasi BYOND, terutama dalam momen-momen transaksi penting.
2. BSI disarankan untuk memperkuat komunikasi digital secara transparan dan real-time, seperti memberikan notifikasi resmi ketika terjadi gangguan.
3. Diperlukan peningkatan kualitas layanan digital yang mencakup aspek tanggapan cepat, empati terhadap nasabah, dan jaminan keamanan transaksi.
4. Perlu dilakukan edukasi dan pendampingan bagi nasabah, terutama yang kurang familiar dengan teknologi digital, agar merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.

Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengkaji strategi pemulihan kepercayaan nasabah setelah terjadinya gangguan layanan digital.

