

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam tulisan ini maka ditarik suatu kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil serta respons aplikasi yang sesekali tidak optimal menjadi faktor penghambat utama dalam kenyamanan dan kelancaran transaksi digital.
2. Keamanan data menjadi sorotan penting karena sebagian nasabah masih menunjukkan keraguan terhadap perlindungan privasi dan penyimpanan informasi pribadi oleh aplikasi.
3. Literasi digital yang rendah juga turut memengaruhi, terutama pada kalangan lansia atau masyarakat dengan latar belakang pendidikan terbatas, yang kerap mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur aplikasi perbankan tersebut.

Berdasarkan temuan mengenai hambatan teknis, keraguan terhadap keamanan data, serta rendahnya literasi digital, pihak bank perlu melakukan berbagai upaya strategi guna meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Penguatan sistem aplikasi agar lebih stabil dan responsif menjadi langkah awal penting, disertai dengan peningkatan keamanan data melalui transparansi perlindungan privasi dan sistem mengubah yang terpercaya.

Selain itu, literasi digital juga harus melalui penyediaan edukasi yang mudah dipahami, layanan bantuan yang responsive, serta program pendampingan bagi kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi. upaya-uapa ini di harapkan dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat serta mendorong adopsi layanan digital secara lebih luas dan merata.

Kendati demikian, Bank BNI Makale telah menunjukkan adanya komitmen dalam membangun kepercayaan melalui pendekatan komunikatif, penyediaan informasi secara transparan, serta inovasi berkelanjutan dalam pengembangan aplikasi digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepercayaan nasabah dapat terus ditingkatkan apabila tantangan-tantangan tersebut ditangani secara terarah dan strategis.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang penulis berikan yaitu:

### **1. Pihak Bank**

Pihak BNI lebih tingkatkan sikap transparan terhadap nasabah yang kurang memahami Aplikasi digital, terus di berikan arahan dengan menggunakan bahasa yang baik, mudah di pahami, sehingga dengan menggunakan Aplikasi digital BNI bisa lebih mudah terutama saat aktivasi dimanapun berada. Pihak BNI juga bisa mengatur aplikasi Wondr by BNI untuk verifikasi 2 langkah guna untuk lebih menjaga

keamanan data Nasabah pengguna dengan baik sehingga nasabah pun lebih mempercayai keamanan data pada aplikasi Wondr by BNI.

## 2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan agar lebih tingkatkan responde dalam sebuah penelitiannya, sehingga lebih mendapatkan informasi yang lebih akurat dan maksimal, agar tingkat kepercayaan pengguna aplikasi digital lebih meningkat juga aplikasi digital BNI lebih berkembang di kalangan masyarakat yang membutuhkan di manapun berada.