

BAB V

PENUTUP

4.4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di Bank BNI Cabang Padang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank BNI Cabang Padang telah menerapkan berbagai layanan digital banking sebagai bentuk transformasi layanan perbankan digital, seperti *BNI Mobile Banking*, *Internet Banking*, *QRIS*, *ATM*, dan layanan transaksi non-tunai lainnya. Penerapan layanan tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
2. Tingkat minat menabung nasabah pada Bank BNI Cabang Padang mengalami peningkatan seiring berkembangnya penggunaan layanan digital banking. Kemudahan akses layanan, efisiensi transaksi, serta keamanan sistem digital banking menjadi faktor yang mendorong masyarakat untuk menggunakan produk tabungan Bank BNI.
3. Berdasarkan data pengguna digital banking BNI tahun 2024–2025, jumlah pengguna digital banking mengalami peningkatan dari 16,9 juta pengguna pada tahun 2024 menjadi 24,4 juta pengguna pada tahun 2025. Selain itu, jumlah transaksi meningkat dari 318 juta transaksi menjadi 501 juta transaksi dengan nilai transaksi yang meningkat dari Rp347 triliun menjadi Rp764,3 triliun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital banking semakin

banyak digunakan oleh masyarakat dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa digital banking memiliki pengaruh positif terhadap minat menabung nasabah pada Bank BNI Cabang Padang. Semakin baik kualitas layanan digital banking yang diberikan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan dan melakukan transaksi melalui Bank BNI.
5. Meskipun layanan digital banking memberikan banyak manfaat, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap teknologi digital, serta risiko kejahatan siber. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan keamanan digital banking masih perlu terus dilakukan.

4.5 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank BNI Cabang Padang

- a. Bank BNI Cabang Padang diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan digital banking agar transaksi nasabah dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan stabil tanpa gangguan sistem maupun jaringan.
- b. Bank perlu terus melakukan pengembangan fitur aplikasi digital banking agar lebih mudah digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat, termasuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

- c. Pihak bank diharapkan meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan digital banking secara aman dan benar agar masyarakat lebih memahami manfaat serta keamanan layanan digital perbankan.
- d. Bank BNI perlu terus meningkatkan sistem keamanan digital untuk mencegah terjadinya kejahatan siber seperti penipuan online, phishing, dan pencurian data nasabah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital banking.
- e. Bank diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada nasabah karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank.

2. Bagi Nasabah

- a. Nasabah diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital banking secara optimal untuk mempermudah aktivitas transaksi keuangan sehari-hari.
- b. Nasabah perlu meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan teknologi digital dan menjaga keamanan data pribadi seperti PIN, password, dan kode OTP agar terhindar dari tindak kejahatan digital.
- c. Nasabah diharapkan lebih bijak dalam mengelola keuangan dan meningkatkan kebiasaan menabung sebagai bentuk perencanaan keuangan di masa depan.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan pembahasan mengenai digital banking dengan menggunakan metode penelitian yang lebih luas dan mendalam, seperti metode kuantitatif atau penyebaran kuesioner kepada nasabah.

- b. Penelitian berikutnya juga diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi minat menabung, seperti kualitas pelayanan, tingkat literasi keuangan, promosi, maupun kepercayaan nasabah terhadap bank.
- c. Penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bank atau wilayah yang berbeda agar memperoleh hasil penelitian yang lebih beragam dan dapat dijadikan perbandingan.

