

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis menggunakan teori SERVQUAL dan Bank Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan *Fintech* pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri
Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri telah memanfaatkan dua jenis layanan *fintech* utama, yaitu aplikasi BSYA by BCA Syariah sebagai *mobile banking* individu dan Klik Bisnis BCA Syariah sebagai *internet banking untuk* nasabah korporat. Aplikasi BSYA menyediakan fitur yang lengkap seperti pembukaan rekening online, transfer dana, pembayaran, hingga layanan zakat dan infaq. Sementara Klik Bisnis ditujukan untuk mendukung transaksi dalam jumlah besar secara aman dan efisien. Keduanya dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah sesuai prinsip syariah.
2. Peran *Fintech* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Penggunaan BSYA dan Klik Bisnis terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri. Hal ini tercermin melalui lima dimensi SERVQUAL:
 - a. *Tangibles*, tampilan aplikasi modern dan profesional,
 - b. *Reliability*, transaksi berjalan stabil dan akurat,

- c. *Responsiveness*, layanan aduan cepat melalui WhatsApp dan Halo BCA,
- d. *Assurance*, sistem keamanan berlapis dengan OTP dan verifikasi data, serta
- e. *Empathy*, pendampingan dan edukasi bagi nasabah pemula dan lansia. *Fintech* mampu menjadikan pelayanan bank lebih cepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah secara syariah.

B. Saran

1. Pihak bank diharapkan terus melakukan edukasi kepada nasabah, terutama yang berusia lanjut atau belum terbiasa menggunakan teknologi, agar lebih siap menghadapi transformasi layanan digital. Program edukasi ini dapat diperluas melalui media sosial, video tutorial, hingga pelatihan langsung.
2. Penelitian ini masih kurang apabila dikatakan sempurna sehingga penulis menyarankan apabila penelitian selanjutnya menggunakan topik yang sama seperti milik peneliti maka diharapkan mampu untuk dikembangkan lagi dari segi teori dan materi.