

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN EDC UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
KANTOR WILAYAH PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR

Untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat
guna menyelesaikan Pendidikan Program Studi DIII
Keuangan dan Perbankan



Diajukan Oleh:

**MGS M AZRIL NURRAHMAN
NPM.(2201130005)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2025

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSetujuan LAPORAN AKHIR

Nama : Mgs M Azril Nurrahman
Nomor Pokok/NPM : 2201130005
Jurusan/Prog. Studi : DIII Keuangan & Perbankan
Jurusan Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Teknologi Administrasi Bank
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Penggunaan Mesin EDC Untuk
Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah
Palembang

Pembimbing Laporan Akhir

Tanggal 28 - 08 - 2025 Pembimbing I :


Syahyuni, S.E., M.M
NIDN : 0226106101

Tanggal 27 - 08 - 2025 Pembimbing II :


Nur Even, S.E., M.M
NIDN : 0202076102

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Dr. Hj. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401


Sahila, S.E., M.M
NIDN : 0221076502

069 /PS/DFEB/ 25

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Mgs M Azril Nurrahman
Nomor Pokok/NPM : 2201130005
Jurusan/Prog. Studi : DIII Keuangan & Perbankan
Jurusan Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Teknologi Administrasi Bank
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Penggunaan Mesin EDC Untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang

Penguji Laporan Akhir

Tanggal 28-08-2025 Ketua Penguji :


Syahyuni, S.E., M.M
NIDN : 0226106101

Tanggal 27-08-2025 Penguji I :


Nur Even, S.E., M.M
NIDN : 0202076102

Tanggal 27-08-2025 Penguji II :


Crystha Armero, S.E., M.Si
NIDN : 0226018601

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi,



Dr. H. Msy. Mikial., SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401


Sahila, SE., M.M
NIDN : 0221076502



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama: : Mgs M Azril Nurrahman

NPM : 2201130005

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : DIII Keuangan Dan Perbankan

Judul : **Efektivitas penggunaan mesin EDC untuk meningkatkan pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang.**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.apabila ada nanti dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar,maka saya akan menerima sanksi dengan berupa pembatalan laporan tugas akhir dengan segala konsekuensinya .

Palembang, Juli 2025



Mgs M Azril N
NPM:2201130005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Keberanian bukan berarti
tidak merasa takut, tetapi tetap
melangkah meski ada rasa takut”.

Ku Persembahkan Kepada:

- Ayahhanda dan ibunda dan keluarga ku tercinta.
- Saudara saudariku Tersayang.
- Para pendidiku yang terhormat.
- Sahabat sejati ku Fitria Irvanul Hakim dan M Yozeri Rafli dan seluruh Teman-Teman yang telah mendukungku sampai titik ini.
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun laporan ini yang berjudul **"Efektivitas Penggunaan Mesin EDC untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang."**

Dalam era digital yang semakin berkembang, kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat, efisien, dan aman menjadi semakin penting. Mesin Electronic Data Capture (EDC) merupakan salah satu inovasi yang telah diadopsi oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penggunaan mesin EDC tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dalam berinteraksi dengan bank.

Laporan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan mesin EDC dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Wilayah Palembang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak positif dari penggunaan mesin EDC, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pengembangan layanan perbankan di masa yang akan datang.

Dengan Selesai nya laporan akhir ini, penulis mengucapkan syukur kepada tuhan yang maha esa dan berterimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE., MS Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Hj. Msy.Mikial, S.E.,M.Si,Ak. CA.CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti;
3. Ibu Sahila , S.E,M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi D3 Keuangan & Perbankan Universitas Tridinanti;
4. Ibu Syahyuni,S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing I Tugas akhir yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat, arahan dan motivasi yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Nur Even ,S.E,M.M. Selaku dosen pembimbing II Tugas akhir Yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat ,arahan dan motivasi yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini.
6. Orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan pembuatan Laporan akhir ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi D3 Keuangan & Perbankan atas ilmu pengetahuan dan bimbingan yang telah diberikan selama proses

perkuliahan sehingga penulis mendapatkan ilmu sebagai bekal mengerjakan Laporan akhir;

8. Bapak Ahmad yusuf selaku Supervisor EDC Section Head Di PT Bank BRI Regional Office Kantor wilayah Palembang.
9. Bapak Fikir Pranata Selaku Associate – EDC Di PT Bank BRI Regional Office Kantor wilayah Palembang
10. Semua pihak yang turut mengambil peran dalam membantu penelitian dan penyusunan Laporan akhir hingga selesai.

Palembang, 20 juni 2025

Azril Nurrahan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terkait	11
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	12
3.2 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas	17
3.3 Kegiatan Umum Perusahaan	39
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Penggunaan Mesin EDC di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang.....	43
4.2 Tingkat Pemahaman Nasabah dan Pengaruh terhadap Pelayanan.....	43
4.3 Kendala dalam Penggunaan Mesin EDC	44
4.4 Efektivitas Mesin EDC terhadap Peningkatan Pelayanan	44
4.5 Upaya Peningkatan Penggunaan Mesin EDC	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan46

5.2 Saran.....47

DAFTAR PUSTAKA48

LAMPIRAN-LAMPIRAN49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank BRI	12
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Bri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang.....	17

ABSTRAK

MGS M AZRIL NURRAHMAN, Efektivitas Penggunaan Mesin Edc Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang. (Dibawah Bimbingan ¹Ibu Syahyuni,S.E, M.M. dan ²Ibu Nur Even ,S.E,M.M.)

Efektivitas penggunaan mesin Electronic Data Capture (EDC) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Pamebang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi mesin EDC terhadap efisiensi proses transaksi serta tingkat kepuasan nasabah dan merchant.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan untuk menilai seberapa jauh mesin EDC berkontribusi dalam percepatan layanan dan pengurangan kesalahan transaksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mesin EDC secara signifikan meningkatkan kecepatan dan akurasi transaksi, yang berdampak positif pada pengalaman pelanggan. Selain itu, merchant merasa lebih terbantu dengan kemudahan proses pembayaran yang disediakan, sehingga turut meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Kata kunci: Penggunaan Mesin Edc Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang.

ABSTRACT

MGS M AZRIL NURRAHMAN, The Effectiveness of Using EDC Machines to Improve Services at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Palembang Regional Office. (Supervised by Mrs. Syahyuni, S.E., M.M. and Mrs. Nur Even, S.E., M.M.)

This study aims to evaluate the effectiveness of using Electronic Data Capture (EDC) machines in enhancing service quality at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Palembang Regional Office. The primary focus of this research is to analyze the impact of EDC machine implementation on transaction efficiency and the satisfaction levels of customers and merchants.

The research method employed is a descriptive approach, with data collection through observation, interviews, and document studies. Data analysis is conducted to assess the contribution of EDC machines in accelerating services and reducing transaction errors.

The results indicate that the use of EDC machines significantly improves the speed and accuracy of transactions, positively affecting customer experience. Additionally, merchants feel more supported by the ease of the payment process provided, which in turn enhances customer loyalty and trust in the bank's services.

Keywords: Using EDC Machines, Service Improvement, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Palembang Regional Office.

RIWAYAT HIDUP

Mgs M Azril Nurrahman, Dilahirkan Di Palembang Pada Tanggal 16 Agustus 2003, Penulis Merupakan Anak Terakhir Dari 2 Bersaudara, Pasangan Dari Mgs M Yasir (Ayah) Dan Merlycelo (Ibu).

Penulis Menyelesaikan pendidikan di sekolah dasar SDN 186 Palembang Selesai pada tahun 2016, Kemudian melanjutkan sekolah menengah Di SMPN 57 Palembang selesai pada tahun 2019, Setelah itu penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMK Utama Bakti Palembang Pada tahun 2022, lalu penulis menempuh pendidikan di Universitas Tridinanti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi DIII Keuangan & Perbankan.

Palembang ,27 Juli 2025

Mgs M Azril N

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat. Perubahan ini tidak hanya mempengaruhi cara bank beroperasi, tetapi juga cara nasabah berinteraksi dengan layanan perbankan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, bank-bank di Indonesia dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. Salah satu inovasi yang telah diadopsi oleh banyak bank, termasuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., adalah penggunaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC).

Mesin EDC merupakan alat yang memungkinkan transaksi pembayaran secara elektronik, yang dapat digunakan di berbagai merchant, baik di sektor ritel, restoran, maupun layanan lainnya. Dengan adanya mesin EDC, nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai dengan lebih cepat dan efisien, tanpa harus membawa uang tunai. Hal ini sejalan dengan tren global yang mengarah pada digitalisasi dan pengurangan penggunaan uang tunai, serta mendukung program pemerintah dalam mendorong inklusi keuangan dan transaksi non-tunai di masyarakat.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu bank terbesar dan terkemuka di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Dalam konteks ini, penggunaan mesin EDC di Kantor Wilayah Palembang menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mesin EDC, diharapkan proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, mengurangi waktu tunggu nasabah, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, mesin EDC juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan pembayaran, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.

Namun, meskipun mesin EDC telah diimplementasikan, masih terdapat tantangan yang perlu dihadapi untuk memastikan efektivitas penggunaannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan mesin EDC antara lain adalah pemahaman dan keterampilan nasabah dalam menggunakan mesin tersebut, kesiapan sumber daya manusia di bank dalam memberikan dukungan teknis, serta infrastruktur pendukung yang memadai. Selain itu, faktor keamanan dalam transaksi elektronik juga menjadi perhatian utama, mengingat meningkatnya kasus penipuan dan kejahatan siber di era digital.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh mengenai efektivitas penggunaan mesin EDC dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang. Laporan akhir ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan mesin EDC terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Penelitian ini

akan mencakup pengukuran kepuasan nasabah, waktu transaksi, serta perbandingan dengan metode pembayaran tradisional. Dengan hasil analisis yang komprehensif, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi manajemen dalam meningkatkan pelayanan dan memaksimalkan penggunaan mesin EDC.

Melalui laporan ini, diharapkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dapat lebih memahami efektivitas penggunaan mesin EDC dan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, bank tidak hanya dapat memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga dapat memperkuat posisinya di pasar perbankan Indonesia yang semakin kompetitif. Peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kinerja dan pertumbuhan bank di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang akan dibahas berkaitan dengan efektivitas penggunaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan mesin EDC dalam melakukan transaksi?
2. Sejauh mana penggunaan mesin EDC dapat mengurangi waktu transaksi dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional?

3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh nasabah dan petugas bank dalam penggunaan mesin EDC?
4. Bagaimana efektivitas mesin EDC dalam mendukung program inklusi keuangan di Wilayah Palembang?
5. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan mesin EDC dalam pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Menganalisis Tingkat Pemahaman Nasabah: Untuk mengevaluasi sejauh mana nasabah memahami penggunaan mesin EDC dalam melakukan transaksi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman tersebut.
2. Mengukur Waktu Transaksi: Untuk membandingkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi menggunakan mesin EDC dengan waktu yang dibutuhkan untuk transaksi tunai atau metode pembayaran lainnya.
3. Menilai Kepuasan Nasabah: Untuk mengukur pengaruh penggunaan mesin EDC terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang

4. Identifikasi Kendala: Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh nasabah dan petugas bank dalam penggunaan mesin EDC, serta mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut.
5. Mengevaluasi Peran dalam Inklusi Keuangan: Untuk mengeksplorasi efektivitas mesin EDC dalam mendukung program inklusi keuangan di wilayah Pamebang, serta dampaknya terhadap aksesibilitas layanan perbankan.
6. Memberikan Rekomendasi: Untuk memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam meningkatkan efektivitas penggunaan mesin EDC dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Bank: Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam mengevaluasi dan meningkatkan penggunaan mesin EDC, serta merumuskan strategi pelayanan yang lebih baik.
2. Bagi Nasabah: Dengan meningkatkan efektivitas penggunaan mesin EDC, nasabah akan merasakan peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan dalam bertransaksi, dan kepuasan yang lebih tinggi.
3. Bagi Peneliti dan Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan akademisi yang tertarik dalam bidang perbankan,

teknologi informasi, dan pelayanan publik, serta memberikan wawasan baru mengenai penggunaan teknologi dalam industri perbankan.

4. Bagi Pengembangan Kebijakan: Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan kebijakan terkait inklusi keuangan dan penggunaan teknologi dalam sektor perbankan, baik di tingkat lokal maupun nasional.
5. Bagi Masyarakat: Dengan meningkatnya efektivitas mesin EDC, diharapkan akan ada peningkatan aksesibilitas layanan perbankan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan formal.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif. pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna dan dampak terhadap pelayanan.

1.4.2 Pengumpulan Data

1. **Survei:** Menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan melalui mesin EDC. Pertanyaan dapat mencakup aspek seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan keseluruhan.

2. **Wawancara:** Melakukan wawancara mendalam dengan beberapa nasabah dan karyawan bank untuk mendapatkan insight tentang pengalaman mereka dalam menggunakan mesin EDC.
3. **Observasi:** Melakukan observasi langsung di lokasi untuk melihat bagaimana mesin EDC digunakan dalam praktik dan interaksi antara nasabah dan petugas bank.

1.4.3 Analisis Data

Analisis Kualitatif: Data dari wawancara dan observasi akan dianalisis dengan metode analisis sistematis untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul terkait dengan pengalaman pengguna dan efektivitas mesin EDC.

1.5 Sistematik Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis serta sistematika dari penulisan laporan akhir ini.

BAB II: TINJUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, serta membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan. Ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan menunjukkan kontribusi penelitian ini terhadap pengetahuan yang ada.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang diteliti, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Ini memberikan gambaran tentang bagaimana penelitian dilakukan dan bagaimana data dikumpulkan dan dianalisis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hasil dari Efektivitas penggunaan mesin EDC untuk meningkatkan pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Palembang tentang bagaimana cara penggunaan mesin EDC supaya meningkatkan pelayanan nasabah Bank BRI dan juga permasalahan-permasalahan mesin EDC.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum temuan utama dari penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil yang diperoleh. Ini juga mencakup saran untuk penelitian selanjutnya dan untuk pihak-pihak terkait.