

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui apakah strategi digitalisasi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Al-Bahjah sudah bisa meningkatkan kinerja operasional, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. BMT Al Bahjah telah melakukan transformasi digital melalui penerapan *core banking*, penyediaan aplikasi BMT Al Bahjah Online, serta fasilitas ATM yang dapat digunakan anggota selama 24 jam. Digitalisasi ini tidak lagi hanya berfokus pada penggunaan aplikasi, tetapi telah mencakup seluruh aspek pencatatan, pelaporan, hingga penyajian data operasional yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem terintegrasi tersebut, proses administrasi, pengelolaan transaksi, dan pelayanan kepada anggota menjadi jauh lebih cepat, lebih akurat, serta efisien. Aplikasi online mempermudah anggota dalam melakukan berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran ke pondok, pembelian token dan pulsa, transfer dana, maupun infaq digital. Sementara itu, fasilitas ATM memberi fleksibilitas bagi anggota untuk melakukan penarikan tunai kapan pun mereka membutuhkan, tanpa harus menunggu jam operasional kantor. Kombinasi antara aplikasi digital dan ATM ini berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi waktu dan efektivitas kerja staf, karena beban transaksi manual berkurang dan sebagian proses layanan dapat berlangsung otomatis. Dengan demikian, digitalisasi terbukti

mendukung peningkatan produktivitas serta kualitas pelayanan secara menyeluruh.

2. Dari aspek kekuatan, BMT Al Bahjah telah memiliki sistem digital yang cukup lengkap dan didukung oleh *core banking* yang sesuai dengan karakteristik lembaga keuangan mikro syariah. Sistem ini mempermudah penyusunan strategi layanan dan menjadikan proses operasional lebih terstruktur. Namun demikian, terdapat kelemahan yang perlu diperhatikan, terutama gangguan jaringan yang cukup sering terjadi serta fitur aplikasi yang masih terbatas. Untuk mengatasi kelemahan ini, BMT telah melakukan antisipasi dengan menyediakan server utama di kantor pusat agar pengawasan dan pemeliharaan dapat dilakukan secara mandiri dan lebih cepat. Selain itu, masih ada anggota yang merasa bahwa aplikasi dan ATM belum sepenuhnya memuaskan karena beberapa kendala teknis dan keterbatasan fungsi. Dari sisi peluang, perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan digital membuka ruang besar bagi BMT untuk memperluas pelayanan dan meningkatkan citra profesional lembaga. Akses digital dapat menarik lebih banyak anggota baru sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan bagi anggota yang sudah ada. Adapun ancaman yang muncul berkaitan dengan keamanan sistem digital, risiko serangan siber, serta kerentanan terhadap kebocoran data anggota. Untuk menghadapi ancaman tersebut, BMT telah menjalin kerja sama dengan vendor *core banking* untuk meningkatkan keamanan aplikasi dan server sesuai standar modern, termasuk penerapan prinsip CIA Triad: *Confidentiality, Integrity, dan Availability*.

B. Saran

1. Untuk KSPPS BMT Al-Bahjah
 - a. Pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi BMT Al-Bahjah Online secara bertahap, sehingga mampu memenuhi kebutuhan transaksi anggota yang semakin beragam dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan dalam menggunakan layanan digital.
 - b. Penguatan sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi informasi, baik melalui pelatihan internal maupun penambahan tenaga IT yang kompeten, agar BMT Al-Bahjah tidak sepenuhnya bergantung pada pihak eksternal dalam pengelolaan dan pengembangan sistem digital..
 - c. Peningkatan intensitas sosialisasi dan edukasi layanan digital kepada anggota, terutama bagi anggota yang belum terbiasa menggunakan teknologi, sehingga pemanfaatan aplikasi dan ATM dapat berjalan lebih optimal dan merata.
 - d. Pelaksanaan evaluasi dan monitoring layanan digital secara berkala, dengan melibatkan masukan dari anggota sebagai pengguna, sehingga perbaikan sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan dan tepat sasaran.
2. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai sumber referensi dalam memperkaya literatur mengenai perbankan, khususnya

terkait digitalisasi perbankan dalam layanan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan tambahan bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti untuk memahami bagaimana lembaga keuangan, termasuk BMT, menerapkan inovasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan kajian-kajian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital, strategi layanan berbasis teknologi, serta tantangan yang dihadapi lembaga keuangan dalam menghadapi era digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang relevan dan bermanfaat bagi perkembangan studi keuangan dan perbankan syariah di masa mendatang

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel atau aspek lain yang belum dibahas, seperti tingkat kepuasan anggota secara lebih mendalam, efektivitas keamanan sistem digital, atau pengaruh digitalisasi terhadap pertumbuhan anggota. Penelitian mendatang juga dapat melibatkan lebih banyak responden agar hasil yang diperoleh lebih beragam dan mencerminkan kondisi lapangan secara menyeluruh. Selain itu, peneliti berikutnya dapat membandingkan implementasi digitalisasi antar lembaga keuangan syariah lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik terbaik (*best practice*) dalam pengembangan layanan digital. Dengan melakukan pengembangan tersebut,

penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih luas dan memperkaya pemahaman terkait digitalisasi layanan pada lembaga keuangan syariah.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**