

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi inovasi pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan telah diterapkan melalui pengembangan produk yang fleksibel, kemudahan prosedur pembiayaan, serta strategi pemasaran yang menyesuaikan dengan karakteristik nasabah lokal. Strategi yang diterapkan meliputi pendekatan segmentasi pasar, promosi langsung kepada nasabah potensial, serta pelayanan personal oleh pegawai bank, sehingga produk pembiayaan emas dapat diterima oleh masyarakat sebagai alternatif investasi berbasis syariah.
2. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa inovasi pembiayaan kepemilikan emas didukung oleh reputasi bank, meningkatnya minat masyarakat terhadap investasi emas, serta fleksibilitas produk pembiayaan. Namun demikian, inovasi produk masih menghadapi kendala berupa belum optimalnya digitalisasi layanan pembiayaan serta masih rendahnya literasi digital sebagian nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa peluang pengembangan

produk masih besar apabila bank mampu memperkuat layanan digital serta meningkatkan edukasi penggunaan layanan kepada masyarakat.

3. Bentuk inovasi pembiayaan kepemilikan emas yang dilakukan bank terlihat melalui fleksibilitas pilihan produk emas, kemudahan persyaratan pembiayaan, pilihan tenor angsuran yang dapat disesuaikan kemampuan nasabah, serta penyediaan fitur simulasi pembiayaan melalui layanan digital. Inovasi tersebut membantu nasabah memahami produk secara lebih baik dan memberikan kemudahan dalam merencanakan pembiayaan sesuai kondisi keuangan mereka.
4. Inovasi layanan pembiayaan emas memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah pembiayaan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Kemudahan akses informasi, kualitas pelayanan pegawai, serta fleksibilitas pembiayaan mendorong nasabah merasa puas dan merekomendasikan produk kepada masyarakat lain, sehingga jumlah nasabah pembiayaan emas mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun demikian, pengembangan layanan digital masih perlu ditingkatkan agar proses pembiayaan dapat dilakukan secara lebih praktis di masa mendatang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bank BJB Syariah KCP Kuningan diharapkan dapat mempercepat pengembangan layanan digital pembiayaan kepemilikan emas sehingga

proses pengajuan pembiayaan dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien tanpa harus selalu dilakukan secara langsung di kantor cabang.

2. Pihak bank perlu meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat investasi emas melalui pembiayaan syariah serta meningkatkan literasi penggunaan layanan digital agar inovasi layanan yang telah dikembangkan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah.
3. Bank diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang komunikatif dan responsif, karena pelayanan yang baik terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap produk pembiayaan emas.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh digitalisasi layanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah secara kuantitatif atau membandingkan inovasi pembiayaan emas di beberapa lembaga keuangan syariah sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai perkembangan produk pembiayaan emas di Indonesia.