

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan peneliti yang mana judul penelitiannya yaitu “Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (studi kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti tauhid (*unity*), keseimbangan dan keadilan (*equilibrium*), kebebasan kehendak (*free will*), serta tanggung jawab (*responsibility*) telah tercermin dalam layanan digital BSI, khususnya melalui aplikasi BYOND by BSI, ATM, serta website resmi BSI.
2. Kendala yang terdapat pada penelitian ini sejumlah nasabah masih belum memahami penggunaan layanan digital, keterbatasan literasi digital pada segmen tertentu, serta potensi kesenjangan antara aplikasi dengan praktik operasional langsung di lapangan. Namun solusi yang ditawarkan oleh pihak BSI KCP Cirebon Siliwangi dalam mengatasi permasalahan tersebut memberikan penguatan edukasi digital dan literasi syariah secara berkelanjutan.
3. Persepsi dan respon nasabah terhadap implementasi etika bisnis Islam pada layanan digital di BSI KCP Cirebon Siliwangi memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Nasabah juga menilai pada layanan digital ini memberikan kemudahan, kelancaran serta kenyamanan dalam bertransaksi.

4. Penerapan etika bisnis Islam pada layanan digital berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah mendapatkan penilaian dengan rata-rata 7,5 hingga 9 dari skala 10. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh perbaikan kualitas sistem layanan digital semakin stabil, minimnya kendala serta didukung oleh aspek keamanan yang memadai.

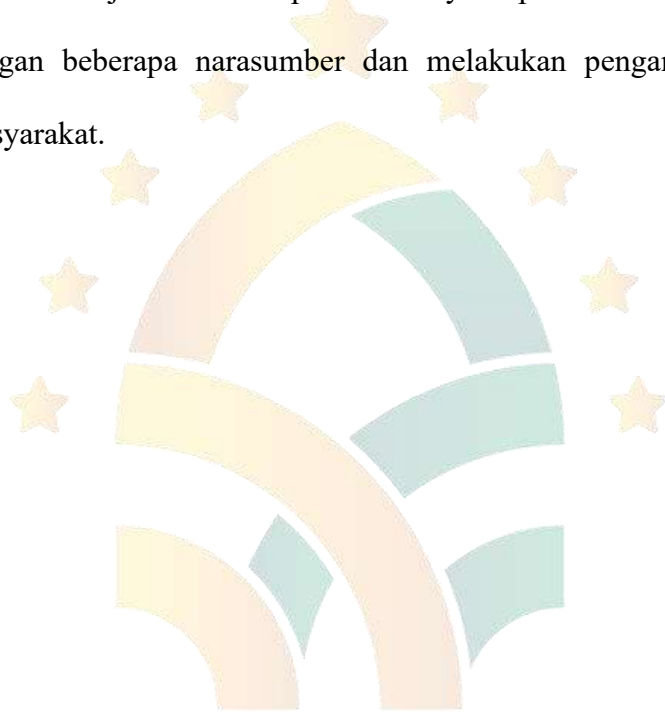
B. Saran

Setelah melakukan kegiatan penelitian sebagaimana tertuang dalam skripsi ini, peneliti juga ingin memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi) antara lain :

1. Pihak BSI KCP Cirebon Siliwangi disarankan untuk meningkatkan edukasi dan literasi digital nasabah, khususnya bagi nasabah yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.
2. Sistem layanan BSI disarankan untuk menyempurnakan mekanisme penanganan pengaduan nasabah agar lebih responsif, transparan dan adil. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah serta loyalitas nasabah kepada BSI.
3. BSI KCP Cirebon Siliwangi disarankan untuk terus memperkuat internalisasi etika bisnis Islam dalam layanan digital, tidak hanya

melalui pengembangan sistem teknologi, tetapi melalui peningkatan sumber daya manusia.

4. Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi) dapat dijadikan rujukan karena peneliti hanya dapat melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dan melakukan pengamatan terhadap masyarakat.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**