

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel digitalisasi layanan keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon, dengan pengaruh individual variabel digitalisasi layanan keuangan syariah yaitu sebesar 12,9 %. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik digitalisasi layanan keuangan syariah yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Penciri utama dari digitalisasi layanan keuangan syariah yang paling dirasakan oleh pelanggan adalah kecepatan transaksi melalui aplikasi HS Coop Mobile, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kemudahan akses aplikasi kapan saja saat dibutuhkan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon, dengan pengaruh individual variabel literasi keuangan digital yaitu sebesar 32,4%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan digital pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Penciri utama literasi keuangan digital yang paling menonjol adalah kehati-hatian pelanggan dalam memeriksa kembali informasi sebelum melakukan transaksi, sedangkan aspek yang masih perlu diperkuat adalah kemampuan pelanggan dalam menilai tingkat kredibilitas informasi keuangan yang tersedia pada aplikasi HS Coop Mobile.

3. Hasil penelitian secara simultan (Uji-F) menunjukkan bahwa variabel independen pada penelitian ini, yakni digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera UIN Syekh Nurjati Cirebon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi layanan keuangan syariah serta semakin tinggi tingkat literasi keuangan digital yang dimiliki pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan digital dan kemampuan pelanggan dalam memahami serta memanfaatkan layanan keuangan digital menurun, maka kepuasan pelanggan juga cenderung menurun. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang disediakan koperasi, tetapi juga oleh kemampuan pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut secara efektif. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 60,9%, yang berarti bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital sebesar 60,9%, sedangkan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat supaya dapat diperhatikan.

1. Bagi Koperasi Konsumen Syariah Harapan Sejahtera

Pihak koperasi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas digitalisasi layanan, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan (*user friendly*), kecepatan transaksi, serta keamanan sistem. Selain itu, koperasi perlu secara aktif menyelenggarakan program edukasi, pelatihan, atau sosialisasi kepada anggota terkait penggunaan layanan digital guna meningkatkan literasi keuangan digital. Hal ini penting karena berdasarkan temuan penelitian,

pemahaman pengguna berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi UIN syekh Nurjati Cirebon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian terkait digitalisasi layanan keuangan syariah dan literasi keuangan digital. Akademisi juga disarankan untuk mengintegrasikan materi terkait teknologi keuangan (*financial technology*) dan literasi digital dalam kurikulum pembelajaran agar mahasiswa memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi perkembangan industri keuangan berbasis digital.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah variabel yang digunakan dan cakupan objek penelitian yang terbatas pada satu koperasi. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), kualitas layanan, persepsi kemudahan (*ease of use*), atau loyalitas pelanggan agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, perluasan objek penelitian pada berbagai lembaga keuangan syariah lainnya juga disarankan guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

