

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait “Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota” dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa BMT Al-Bahjah Cirebon telah menerapkan berbagai inovasi layanan digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota. Inovasi tersebut diwujudkan melalui penggunaan sistem administrasi berbasis digital, penyediaan akses informasi keuangan secara real time, pemanfaatan media komunikasi digital seperti WhatsApp, serta penerapan transaksi dan pelayanan yang lebih terintegrasi dengan teknologi. Kehadiran layanan digital ini memberikan kemudahan bagi anggota dalam mengakses informasi dan layanan keuangan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.
2. Dalam pelaksanaannya, inovasi layanan digital di BMT Al-Bahjah didukung oleh beberapa faktor, seperti adanya komitmen lembaga dalam melakukan transformasi digital, dukungan teknologi yang memadai, kepemimpinan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta kegiatan edukasi dan pendampingan yang diberikan kepada anggota. Namun demikian, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan, di antaranya masih rendahnya literasi digital sebagian anggota, keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi, serta kendala akses internet di beberapa wilayah. Hambatan tersebut menjadi tantangan yang perlu terus diatasi agar pemanfaatan layanan digital dapat berjalan secara optimal dan menjangkau seluruh anggota.

3. Inovasi layanan digital yang diterapkan BMT Al-Bahjah memberikan dampak positif terhadap anggota maupun lembaga. Bagi anggota, layanan digital meningkatkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Anggota juga dapat memperoleh informasi keuangan secara lebih akurat dan real time, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, bagi lembaga, inovasi layanan digital membantu meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan dengan anggota, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi layanan digital menjadi salah satu strategi penting bagi BMT Al-Bahjah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat daya saing lembaga di era digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran untuk meningkatkan perkembangan digitalisasi pada KSPPS BMT Al-Bahjah agar lebih mudah dimengerti oleh anggota adalah sebagai berikut:

1. BMT Al-Bahjah perlu terus melakukan pengembangan inovasi layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan anggota. Pengembangan tersebut dapat dilakukan dengan menambahkan fitur-fitur layanan yang lebih mudah digunakan, memberikan akses informasi yang lebih cepat, serta menyederhanakan proses transaksi digital. Dengan layanan yang semakin inovatif dan mudah dipahami, anggota akan lebih nyaman dalam memanfaatkan layanan yang tersedia sehingga kualitas pelayanan dapat terus meningkat.
2. BMT Al-Bahjah perlu meningkatkan kegiatan edukasi dan pendampingan kepada anggota terkait penggunaan layanan digital. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan akan membantu anggota memahami manfaat dan cara penggunaan layanan digital dengan lebih baik. Selain meningkatkan kemampuan anggota dalam menggunakan teknologi, kegiatan ini juga dapat meningkatkan tingkat pemanfaatan

layanan digital serta mengurangi kendala yang dihadapi dalam proses transaksi.

3. BMT Al-Bahjah perlu menjaga kualitas pelayanan digital melalui peningkatan keandalan sistem, keamanan data, dan kecepatan layanan. Sistem digital yang stabil dan aman akan meningkatkan kepercayaan anggota dalam menggunakan layanan berbasis teknologi. Selain itu, evaluasi dan pembaruan layanan secara berkala perlu dilakukan agar inovasi yang diterapkan tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan anggota, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

