

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka berikut merupakan kesimpulan yang ada pada penelitian ini:

1. Hasil temuan di lapangan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut:
  - a. Tingkat *compliance* (kepatuhan) dengan kategori sangat tinggi yang menunjukkan bahwa nasabah mempercayai bahwa BSI sudah sesuai dengan prinsip syariah dalam menjalankan bisnisnya pada produk pembiayaan mikro sudah sangat sesuai serta dapat memenuhi bahkan melebihi harapan mereka.
  - b. Tingkat *assurance* (jaminan) ada di kategori tinggi yang menunjukkan bahwa nasabah merasa jaminan yang diberikan oleh BSI sudah sesuai dan merasa bahwa BSI sudah memberikan jaminan yang baik yang dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada mereka serta cukup untuk memenuhi harapan mereka.
  - c. Tingkat *reliability* (keandalan) dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan yang diberikan oleh BSI sudah baik dan merasa bahwa BSI dapat diandalkan melalui kemampuan yang dimilikinya pada layanan yang akurat serta cukup untuk memenuhi harapan mereka.
  - d. Tingkat *tangibles* (wujud fasilitas) dengan kategori sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat wujud baik dalam bentuk fasilitas maupun karyawan yang diberikan oleh BSI sudah sangat sesuai dan merasa bahwa BSI sudah sangat baik serta dapat memenuhi bahkan melebihi harapan mereka.
  - e. Tingkat *empathy* (empati) dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat empati yang diberikan BSI sudah baik dalam membangun relasi dengan mereka serta cukup untuk memenuhi harapan mereka.

- f. Tingkat *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap yang diberikan oleh BSI sudah dalam kemampuan kecepatan pelayanan kepada mereka dan cukup memenuhi harapan mereka.
  - g. Tingkat kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan layanan dan pengalaman yang mereka terima dari BSI serta responden merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi dengan baik.
2. Tingkat *compliance* (kepatuhan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini disebabkan karena responden menyadari bahwa praktik bisnis Bank Syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang memberikan pengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah selama menerima pembiayaan dari BSI.
  3. Tingkat *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini disebabkan responden merasa terjamin dengan jaminan yang BSI berikan memberikan pengaruh kepada kepuasan nasabah selama menerima pembiayaan dari BSI.
  4. Tingkat *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini disebabkan responden merasa kemampuan layanan yang akurat memberikan pengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah selama menerima pembiayaan dari BSI.
  5. Tingkat *tangibles* (wujud fasilitas) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini disebabkan responden merasa wujud fasilitas yang diberikan BSI yang memberikan pengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah selama menerima pembiayaan dari BSI.
  6. Tingkat *empathy* (empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini

disebabkan responden merasa relasi yang dibangun BSI memberikan pengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah selama menerima pembiayaan dari BSI.

7. Tingkat *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat. Hal ini disebabkan responden merasa bahwa kecepatan dalam layanan yang diberikan BSI memberikan pengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah selama menerima pembiayaan di BSI.

## 5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi dari hasil penelitian ini jika ditinjau dari segi teoretis penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan nilai positif bagi pelanggan yang akan meningkatkan kepuasan. Hal tersebut dinyatakan dalam teori kualitas layanan SERVQUAL yang memiliki *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Hal tersebut dikembangkan oleh Othman & Owen (2001) dengan menambahkan *compliance* yang menyatakan bahwa dengan memenuhi kebutuhan spiritual dengan produk dan layanan yang patuh pada syariah akan meningkatkan rasa kepuasan. Hal tersebut menjadi pemikiran dan pengetahuan, khususnya tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini juga terdapat gambaran terkait tingkat *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, dan tingkat kepuadan nasabah pembiayaan mikro BSI di Jawa Barat.

Secara empiris, implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pengetahuan dan pertimbangan serta informasi yang berguna bagi para *stakeholder* perbankan syariah khususnya BSI dalam rangka mengembangkan kualitas layanan bagi nasabah pembiayaan mikro BSI, mengembangkan produk pembiayaan mikro, meningkatkan kesadaran terkait produk pembiayaan syariah yang tersedia di BSI dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum tentang manfaat yang didapatkan melalui pembiayaan mikro BSI tidak hanya

untuk mendapatkan pembiayaan tetapi sadar akan produk bank dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya Bersama yang dapat dilakukan melalui edukasi, pemahaman, serta fasilitas yang mendorong pengembangan kualitas layanan pada pembiayaan mikro perbankan syariah khususnya BSI baik di Jawa Barat maupun di Indonesia.

Berikut rekomendasi yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Untuk *stakeholder* pemerintah seperti Kementerian Koperasi dan UKM diharapkan dapat melakukan upaya seperti memastikan mekanisme *monitoring* untuk memastikan efektivitas kebijakan dan program pembiayaan untuk UMKM serta kerja sama dengan perbankan syariah untuk menyediakan program edukasi keuangan terkait produk perbankan syariah.
2. Untuk *stakeholder* KNEKS dan MES serta pihak yang berkaitan dengan industri perbankan syariah dapat memberikan edukasi yang dapat dengan mudah diakses bagi para pelaku UMKM terkait pembiayaan syariah sehingga tidak hanya sekedar menerima pembiayaan, tetapi mengetahui urgensi menggunakan pembiayaan yang menggunakan prinsip syariah.
3. Untuk *stakeholder* Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diharapkan dapat mengembangkan kebijakan khusus untuk mengatur pembiayaan mikro syariah secara rinci dan memastikan seluruh transaksi sesuai dengan prinsip syariah serta menetapkan standar kualitas layanan pada pembiayaan mikro Bank Syariah untuk memastikan terjaminnya kepuasan nasabah.
4. Untuk *stakeholder* Bank Indonesia (BI) diharapkan dapat memastikan kebijakan moneter yang stabil untuk menjaga inflasi sehingga daya beli masyarakat dan kelayakan usaha mikro dapat terjaga serta melakukan program edukasi dan literasi yang fokus terhadap manajemen keuangan, pengelolaan usaha, dan pemanfaatan produk keuangan syariah.
5. Untuk *stakeholder* Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat menjalin kerja sama dengan bank-bank syariah untuk mengembangkan produk pembiayaan yang sesuai

dengan kebutuhan UMKM serta menjalin kerja sama untuk membentuk program khusus yang dapat menghubungkan UMKM dengan bank syariah, seperti kemitraan atau program pendampingan UMKM.

6. Untuk *stakeholder* BSI terutama bidang pembiayaan mikro diharapkan melakukan pengukuran dan evaluasi secara berkala terkait kepuasan nasabah. Berikut beberapa rekomendasi sesuai dengan temuan penelitian:
  - a. Pada hasil penelitian, wujud fasilitas yang diberikan BSI menurut penilaian responden sudah sangat sesuai dan merasa bahwa BSI sudah sangat baik dan dapat sangat diandalkan serta dapat memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah. Sedangkan pada daya tanggap yang diberikan BSI sudah baik dalam kemampuan kecepatan pelayanan kepada nasabah dan cukup memenuhi harapan nasabah tetapi perlu ditingkatkan kembali untuk menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik yang diberikan oleh BSI kepada nasabah.
  - b. Responden penelitian menilai BSI dalam operasionalnya sudah sesuai dengan hukum syariah, sehingga hal ini perlu dipertahankan BSI untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Di samping itu, pada tingkat implementasi bagi hasil di dalam produk pembiayaan mikro BSI perlu ditingkatkan kembali agar nasabah dapat memberikan nilai yang lebih tinggi pada kepatuhan BSI terhadap hukum syariah dan kepuasan nasabah semakin meningkat.
  - c. Responden penelitian menilai bahwa nasabah mudah mengakses informasi pada rekening, sehingga hal ini perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Di samping itu, pada jasa konsultasi dari karyawan untuk nasabah pembiayaan mikro BSI perlu ditingkatkan kembali agar nasabah lebih merasa terjamin oleh BSI kepuasan nasabah semakin meningkat.
  - d. Responden penelitian menilai bahwa karyawan BSI telah memberikan kenyamanan saat bertransaksi, maka hal tersebut harus dipertahankan agar kepuasan nasabah meningkat. Di samping itu, responden penelitian menilai pada produk-produk BSI perlu ditingkatkan kembali dari segi kelengkapan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

- agar layanan BSI lebih akurat dan kepuasan nasabah semakin meningkat.
- e. Responden penelitian menilai bahwa jam operasional BSI cukup dalam melayani nasabah sehingga hal ini perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Di samping itu, responden penelitian menilai kecepatan dan efisiensi dalam transaksi perlu ditingkatkan kembali agar meningkatkan wujud fasilitas BSI dan kepuasan nasabah semakin meningkat.
  - f. Responden penelitian menilai bahwa biaya layanan dari BSI sudah terjangkau sehingga BSI perlu mempertahankan hal tersebut agar kepuasan nasabah semakin meningkat. Di samping itu, responden penelitian menilai Lokasi bank perlu diperluas agar nasabah mudah menjangkau sehingga dapat membangun relasi dengan nasabah lebih baik dan kepuasan nasabah semakin meningkat.
  - g. Responden penelitian menilai bahwa BSI mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya sehingga hal ini perlu dipertahankan agar kepuasan nasabah semakin meningkat. Di samping itu, responden penelitian menilai pemahaman BSI terhadap kegiatan usaha nasabah perlu ditingkatkan agar kecepatan layanan BSI meningkat dan kepuasan nasabah pun semakin meningkat.
  - h. Responden penelitian menilai bahwa nasabah merasa puas terhadap hubungan secara langsung dengan karyawan BSI maka hal tersebut perlu dipertahankan agar kepuasan nasabah semakin meningkat. Di samping itu, kualitas layanan kepada nasabah perlu ditingkatkan kembali untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
7. Untuk nasabah pembiayaan mikro BSI diharapkan dapat menganalisis dan mengembangkan pengetahuan serta risiko yang terjadi mengenai pembiayaan mikro.
  8. Bagi akademisi, penelitian ini berkaitan dengan kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI yang masih belum maksimal karena hanya menguji sampai pada kepuasan melalui kualitas layanan dalam Islam. Variabel penelitian ini masih terbatas, artinya pada 6 (enam) variabel yang

digunakan pada kualitas layanan belum sepenuhnya menjadi variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai alternatif pembiayaan pada pelaku UMKM di Jawa Barat. Maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkaya variabel lainnya yang berkaitan dengan kualitas layanan.

Berikut keterbatasan dan kekurangan yang dapat penulis sampaikan pada penelitian ini:

1. Pada penelitian ini teori yang dipakai adalah SERVQUAL dengan 5 dimensi kualitas layanan. Selain itu terdapat teori kualitas layanan dengan dimensi yang beragam seperti SERPERV, Gronroos Model, TQM Model yang dapat menjadi variabel untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yang dapat diadaptasi untuk dijadikan variabel penelitian.
2. Peneliti mengalami kesulitan untuk berkomunikasi langsung kepada responden, sehingga untuk mengetahui jawaban dari responden maka peneliti dibantu pihak BSI untuk menyebarkan kuesioner penelitian.
3. Penelitian ini memiliki kekurangan pada waktu dan sampel penelitian yang hanya dilakukan di Jawa Barat. Oleh karena itu, diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk memperoleh responden dengan proporsional sehingga merepresentasikan Jawa Barat di berbagai kota/kabupaten dan dapat tergambar dengan jelas faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai alternatif pembiayaan pada nasabah pembiayaan mikro di Jawa Barat.
4. Peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah seperti Indonesia atau meneliti wilayah lain yang ada di Indonesia agar hasil penelitian yang didapatkan menjadi lebih komprehensif dan dapat berguna untuk kepentingan informasi teoretis maupun praktis dalam pengembangan kualitas layanan pembiayaan untuk UMKM.
5. Peneliti hanya meneliti salah satu perbankan syariah di Indonesia yaitu BSI, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat meneliti perbankan syariah lainnya di Indonesia agar kualitas layanan yang diberikan perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan mikro sehingga kualitas

layanan dapat dikembangkan lebih baik lagi dan dapat terlihat kualitas layanan secara umum di perbankan syariah di Indonesia.