

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai Strategi Literasi Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Inklusi Perbankan Syariah Ditinjau Dari Manajemen Strategi Syariah pada Bank Muamalat KCP Madiun. Berikut kesimpulan dari strategi literasi berbasis digital yang telah dilakukan terhadap inklusi perbankan syariah yaitu :

1. Peran strategi literasi digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP madiun adalah berperan dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah. Literasi digital memiliki arti yaitu suatu pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital, alat komunikasi atau jaringan dalam mengevaluasi, menemukan, mencetak informasi serta memanfaatkannya dengan bijak, sehat, tepat, cerdas, cermat dan patuh hukum dengan tujuan membina interaksi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Strategi Literasi digital yang ada pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu berupa pengenalan produk secara digital dalam bentuk foto flyer, video, promo-promo tiap bulan yang disediakan melalui fasilitas digital banking seperti ATM Muamalat, *Internet Banking*, Muamalat DIN, Virtual Account, QRIS dan *Cash management systems* (CMS) Madina. Selain itu juga melakukan presentasi online melalui media sosial seperti Zoom, *Google Meet*, Whatshapp pada nasabah maupun calon

nasabah pada setiap bulannya. Tujuan dari mengenalkan produk digital melalui fasilitas layanan digital banking yaitu dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai produk dan layanan digital banking yang ada pada Bank Syariah baik untuk nasabah lama maupun calon nasabah baru.

2. Peran strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah ditinjau dari perspektif manajemen strategi syariah pada Bank Muamalat KCP Madiun. Peran manajemen strategi syariah dapat dipenuhi dan dapat diimplementasikan seluruhnya oleh Bank Muamalat KCP madiun dan nasabah. Adapun proses dalam manajemen strategi syariah yaitu formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Formulasi strategi dan implementasi strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun yaitu berupa pengenalan produk secara digital dalam bentuk foto flayer, video, promo-promo tiap bulan yang disediakan melalui fasilitas layanan digital banking. Selain itu juga melakukan presentasi online melalui media sosial seperti Zoom, *Google Meet*, Whatshapp pada nasabah maupun calon nasabah pada setiap bulannya. Sedangkan untuk evaluasi strategi yaitu seperti halnya yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun yaitu tersedia layanan digital *H-Complain* melalui SALAMuamalat yang tersedia 24 jam bagi nasabah untuk bertanya maupun komplain mengenai produk muamalat, penggunaan layanan digital ATM terblokir, Muamalat DIN terblokir, *Internet Banking* terblokir, CMS MADINA ada gangguan dan kendala yang ada setelah memiliki rekening

muamalat. Bisa juga melalui *Customer Service* dimana nasabah bisa datang langsung ke Bank Muamalat. Dalam melakukan pelayanan telah menerapkan manajemen strategi syariah sesuai dengan proses implementasi strategi dan evaluasi strategi seperti memberikan informasi penjelasan kepada nasabah dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami oleh nasabah. Berdasarkan perspektif manajemen strategi syariah yang dilakukan Bank Muamalat KCP Madiun dapat berjalan dengan baik yang bersifat dinamik, berorientasi untuk mendekati masa depan dan memiliki jangka panjang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas berikut ada saran yang dapat disampaikan yaitu :

1. Untuk strategi literasi produk dan jasa digital yang ada pada Bank Muamalat KCP Madiun diharap dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai produk digital yang ada melalui ketersediaan akses layanan digital ATM Muamalat, Muamalat DIN, *Internet banking*, Virtual account, Whatshapp, *Cash manajement system* (CMS) MADINA dan QRIS. Dengan sistem presentasi *online* dan *offline* diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat agar bisa memahami bank syariah dan mengetahui keuntungan apa saja yang diperoleh jika menggunakan layanan bank syariah.

2. Untuk nasabah Bank Muamalat KCP Madiun diharapkan dapat menghubungi layanan SALAMuamalat yang tersedia 24 jam bagi nasabah untuk bertanya, komplain mengenai produk muamalat dan kendala yang ada setelah memiliki rekening muamalat. Yang kedua, bisa melalui *Customer Service*, nasabah bisa datang langsung ke Bank Muamalat untuk menanyakan mengenai produk, komplain, penggunaan layanan digital ATM terblokir, MDIN terblokir, *Internet Banking* terblokir dan CMS ada gangguan.