

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Digitalisasi (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)* maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi digitalisasi produk perbankan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri telah berjalan dengan baik melalui pengembangan layanan e-channel seperti JConnect Mobile, SMS Banking, Internet Banking, serta optimalisasi penggunaan ATM dan ADM. Inovasi ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara cepat, efisien, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.
2. Bank Jatim Syariah KCP Kediri menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah, yaitu keadilan, kejujuran, empati, dan tidak merugikan nasabah. Strategi tersebut meliputi optimalisasi layanan digital melalui aplikasi JConnect Mobile yang memudahkan akses layanan perbankan secara cepat dan efisien, pelatihan serta pengembangan kompetensi pegawai guna meningkatkan kemampuan pelayanan dan penguasaan produk digital, evaluasi kinerja layanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam proses pelayanan, serta penguatan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah sebagai identitas dan keunggulan kompetitif bank. Penerapan keempat strategi tersebut terbukti mampu menciptakan kualitas layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mendukung tercapainya target pertumbuhan dan daya saing Bank Jatim Syariah KCP Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

- a. Meningkatkan inovasi fitur digital agar lebih kompetitif dengan bank syariah lainnya.
- b. Mengadakan edukasi rutin kepada nasabah terkait keamanan transaksi digital.
- c. Memperkuat sistem keamanan teknologi untuk mengantisipasi risiko kejahatan siber.
- d. Mengembangkan layanan berbasis kebutuhan generasi milenial dan Gen Z.

2. Bagi Akademisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian manajemen strategi dan digitalisasi perbankan syariah.
- b. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas digitalisasi secara statistik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat meneliti pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.
- b. Dapat membandingkan strategi digitalisasi antar bank syariah di wilayah Jawa Timur.