

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan terkait Analisis Kepuasan Pelayanan Produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia dan Kepatuhan Terhadap Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 Tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai, maka peneliti merumuskan simpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelayanan nasabah (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) dan produk cicil emas pada BSI KCP Cinunuk. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk cicil emas berada dalam kategori “Sangat Baik”, dengan rata-rata skor pada masing-masing dimensi (keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) berada pada rentang skor 4.11 sampai 4.38 dari skala 5 dengan dimensi keandalan mencatat nilai tertinggi, yang mencerminkan kemampuan pihak bank dalam memberikan layanan sesuai janji dan waktu. Sementara itu, dimensi empati dan bukti fisik juga memberikan kontribusi positif terhadap persepsi nasabah atas kenyamanan dan fasilitas yang disediakan. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum, nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Cinunuk.
2. Tingkat kepatuhan syariah dalam pelaksanaan pembiayaan produk cicil emas BSI KCP Cinunuk berdasarkan fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada nasabah, persepsi terhadap kepatuhan syariah pelaksanaan

akad cicil emas di BSI KCP Cinunuk tergolong baik. Skor rata-rata pada indikator-indikator yang merepresentasikan prinsip-prinsip syariah seperti kejelasan akad, tidak adanya unsur *ribā*, dan kejelasan akad, berada dalam kisaran nilai 4.05 hingga 4.24. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah menilai bahwa mekanisme pembiayaan cicil emas telah sesuai dengan ketentuan syariah sebagaimana diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Artinya, implementasi akad *murābahah* pada produk cicil emas telah berjalan sesuai prinsip jual beli syariah yang diharuskan.

3. Kepuasan pelayanan dan kepatuhan terhadap fatwa berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah nasabah produk cicil emas BSI KCP Cinunuk. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan pelayanan dan kepatuhan terhadap fatwa memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan minat, loyalitas, dan jumlah nasabah produk cicil emas. Hal ini tercermin dari tingginya skor persepsi loyalitas dan rekomendasi nasabah terhadap produk, serta data internal yang menunjukkan tren peningkatan jumlah pengguna produk tersebut dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Kepuasan yang tinggi dan keyakinan akan kesesuaian syariah menjadi faktor pendorong utama yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap produk cicil emas di BSI KCP Cinunuk.

5.2 Saran

1. Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah dalam pengembangan literatur ekonomi syariah, khususnya yang berkaitan dengan aspek pelayanan nasabah dan kepatuhan terhadap fatwa syariah dalam produk pembiayaan. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepatuhan syariah mampu membentuk kepercayaan serta loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kajian ini dapat dijadikan dasar bagi pengembangan model-model teoritis baru yang mengkaji hubungan simultan antara aspek pelayanan, kepuasan, kepatuhan syariah, dan loyalitas nasabah pada produk keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya referensi akademik dalam konteks implementasi fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010.

2. Saran Praktis

2.1 Bagi BSI KCP Cinunuk

Bank disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dinilai sangat baik, khususnya pada aspek keandalan dan empati yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan. Pelatihan berkelanjutan kepada pegawai tentang pelayanan prima berbasis nilai-nilai syariah juga perlu ditingkatkan. Selain itu, perlu dilakukan pengawasan internal secara berkala untuk memastikan bahwa semua tahapan dalam pembiayaan cicil emas tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan fatwa DSN-MUI yang berlaku.

2.2 Bagi Dewan Pengawas Syariah

DPS diharapkan terus aktif dalam melakukan pengawasan implementasi akad *murābahah* pada produk cicil emas agar tidak menyimpang dari ketentuan fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010. Edukasi kepada nasabah juga perlu dilakukan agar mereka memahami proses dan syarat syariah dalam transaksi tersebut, demi menumbuhkan kepercayaan dan kesadaran bertransaksi secara halal.

2.3 Bagi Nasabah dan Masyarakat Umum

Nasabah disarankan untuk lebih proaktif dalam memahami akad dan prosedur yang digunakan dalam produk cicil emas, sehingga dapat memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Literasi keuangan syariah menjadi penting agar masyarakat tidak hanya melihat dari sisi keuntungan ekonomi, tetapi juga memperhatikan keabsahan transaksi secara hukum Islam.