

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengolahan kuesioner yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi, motivasi, dan kepuasan nasabah terhadap layanan pembelian emas secara cicil dan secara tunai di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. menunjukkan kecenderungan yang positif. Hasil ini selaras dengan teori dan temuan lapangan yang menunjukkan bahwa layanan cicil emas BSI dinilai memudahkan, terjangkau, dan mampu memenuhi kebutuhan investasi nasabah. Berikut adalah kesimpulan per aspek yang diteliti:

1. Persepsi

Persepsi nasabah terhadap pembelian emas secara cicil dan tunai pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk tergolong baik. Responden menunjukkan pemahaman yang jelas terhadap akad syariah dan menilai bahwa produk cicil emas telah sesuai dengan prinsip Islam. Hal ini diperkuat oleh kemudahan akses layanan melalui platform digital *BYOND* by BSI, serta transparansi dalam harga dan margin keuntungan. Sebagian besar nasabah merasakan kenyamanan dalam proses dan fleksibilitas transaksi, sehingga membentuk persepsi yang kuat terhadap kredibilitas produk cicil emas yang ditawarkan oleh BSI.

2. Motivasi

Motivasi nasabah dalam memilih pembelian emas secara cicil didorong oleh keinginan untuk memiliki emas sebagai instrumen investasi dengan beban pembayaran yang lebih ringan dan terencana. Nasabah cenderung mempertimbangkan kemampuan keuangan jangka pendek dan stabilitas harga sebagai faktor utama sebelum mengambil keputusan investasi. Temuan ini menguatkan teori bahwa motivasi ekonomi dan psikologis sangat memengaruhi perilaku nasabah, terutama dalam memilih produk keuangan yang dianggap aman dan sesuai dengan kebutuhan personal.

3. Kepuasan

Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan pembelian emas di BSI berada pada kategori baik, ditunjukkan melalui indikator kemudahan proses transaksi, kecepatan pelayanan, serta sikap profesional petugas bank. Keberadaan layanan digital BYOND by BSI menjadi nilai tambah yang signifikan karena memberikan pengalaman transaksi yang efisien, informatif, dan aman. Nasabah merasa lebih nyaman melakukan pembelian emas melalui sistem digital yang telah terintegrasi dengan baik dalam ekosistem keuangan syariah.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Akademisi

Diharapkan dapat memperkaya literatur terkait persepsi, motivasi, dan kepuasan nasabah terhadap produk keuangan syariah, khususnya cicil emas. Diperlukan studi lanjutan yang mengaitkan variabel tersebut dengan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

2. Untuk Perbankan

Khususnya perbankan yang memiliki produk investasi emas, disarankan untuk terus meningkatkan edukasi kepada masyarakat terkait skema pembelian emas, baik secara cicil maupun tunai. Penyampaian informasi harus dilakukan secara transparan dan mudah dipahami, serta disertai inovasi layanan digital yang mendukung kemudahan akses dan kenyamanan transaksi. Di sisi lain, bank juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan kepastian hukum dalam transaksi agar kepercayaan nasabah tetap terjaga.

3. Untuk Nasabah

Sebaiknya memahami secara menyeluruh akad, margin, dan fitur layanan sebelum memutuskan berinvestasi dalam cicil emas. Edukasi mandiri dan konsultasi keuangan dapat membantu dalam memilih produk sesuai dengan profil risiko dan kebutuhan investasi.