BAB V

PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai analisa terhadap strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi BMT Permata Mobile, faktor pendukung dan penghambat pengembangan pelayanannya, dan juga upaya KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR dalam menghadapi faktor hambatan pada saat proses mengembangkan layanannya melalui digitalisasi. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Strategi Pengembangan Layanan Melalui Digitalisasi Pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR.

   Dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat, KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR mendapat suatu tuntutan untuk mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam memanfaatkan teknologi secara efisien dan efektif di semua aspek pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR, tidak hanya itu saja Disamping tuntutan untuk mampu bersaing dengan lembaga lainnya, KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR juga mendapat tuntutan dari para anggota untuk bisa sebuah pelayanan yang fleksibel, mudah, dapat dipercaya dan juga yang bisa di akses 24 jam, dimana para anggota memberi perbandingan layaknya

sebuah lembaga perbankan yang dapat melayani nasabah nya 24 jam dengan digital banking. Oleh karena itu dengan adanya tuntutan diatas pihak KSPPS BMT PERMATA berusaha untuk mewujudkannya dengan adanya strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi, dimana pada strategi pengembangan layanannya ini KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR memiliki sebuah manajemen strategi yang berupa, tahap-tahapan strategi dan juga jenis-jenis strategi yang digunakan sebagai tujuan adanya pengembangan layanan melalui digitalisasi ini.

Adapun tahap-tahapan dalam strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR adalah sebagai berikut:

a. Tahap Perumusan Strategi
b. Tahap Implementasi Strategi
c. Tahap Evaluasi Strategi

Selanjutnya adalah jenis-jenis strategi, KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR memiliki lima jenis startegi yang dituju menggunakan pengembangan layanan melalui digitalisasi BMT PERMATA MOBILE, adapun jenis-jenis dalam strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR adalah sebagai berikut:

a. Strategi Penetrasi Pasar
b. Strategi Pengembangan Produk
c. Strategi Pengembangan Pasar

d. Strategi Intregasi

e. Strategi Diversifikasi

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pengembangan Layanan Melalui Digitalisasi Pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR.

Dalam implementasinya sejak 18 Juli 2018 sampai sekarang, pengembangan layanan melalui digitalisasi pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR tidak selalu berjalan mulus seperti yang diharapkan, ada beberapa faktor pendukung yang membuat implementasi strategi layanan digitalisasi dapat tetap berjalan sesuai rencana namun juga ada faktor penghambat yang merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR.

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Internal

a) Komitmen KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR

b) Sarana Prasarana Yang Memadahi

c) Adanya Pelatihan Skill Digitalisasi Pada Semua Pegawai

2) Faktor Eksternal

a) Tuntutan dari Lembaga Serupa

b) Kebutuhan Costumer

c) Mitra Teknologi Yang Kompenten Dan Terpercaya

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Internal

a) Legacy System

b) Budaya Kerja

c) Buruknya Kordinasi Antar Divisi

2) Faktor Eksternal

a) Banyak Anggota Yang Gaptek

b) Gangguan Layanan Digitalisasi

c) Kejahatan Siber

3. Upaya dan Kesiapan KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR Dalam Menghadapi Faktor Penghambat Pengembangan Layanan Melalui Digitalisasi.

Dalam pengimplementasian suatu strategi, terkadang kita menemukan sesuatu yang tidak sesuai dengan apa yang kita rencanakan, oleh karena itu pentingnya kita memahami semua aspek yang ada ketika kita merumuskan sebuah strategi, Dibawah ini adalah upaya dan kesiapan yang dilakukan oleh KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR dalam mengahadapi hambatan pengembangan layanan melalui digitalisasi baik internal maupun ekstermal.

a. Faktor Internal

1) Pelatihan Skill Komputasi Baru

2) ANJANGSANA

b. Faktor Eksternal

1) Sosialisasi Pada Anggota

2) Troubleshooting

3) Membentuk Tim Siber KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR

D. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat, KSPPS BMT PERMATA JAWATIMUR sudah menggunakan teknologi secara efektif dan efisien pada semua aspek pada lembaganya, dimana hal ini merupakan sebuah jawaban dari adanya tuntutan oleh lembaga keuangan serupa dan juga tuntutan dari anggota. KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR memiliki sebuah manajemen strategi yang baik mulai dari tahap-tahapan sampai jenis strategi yang digunakan dalam pengembangan melalui digitalisasi. Pada saat implementasinya strategi ini mempunya faktor pendukung dan juga penghambat, namun KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR sudah menyiapkan dan melakukan upaya untuk meminimalisir hambatan strategi pengembangan layanan ini, dimana hal ini merupakan sebuah kesiapan KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR dalam menghadapi hambatan yang ada baik secara internal maupun eksternal.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR agar terus melakukan dan memperbaiki pengembangan pelayanannya malui digitalisasi, dimana hal ini nantinya bisa membuat KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR bisa terus bersaing dengan lembaga serupa dan juga mendapatkan keloyalan dari semua anggota nya.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tidak lupa peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai dan masukan terkait strategi layanan digitalisasi (BMT Permata Mobile) dalam pengembangan pelayanan pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR, yang dirasa bermanfaat untuk lembaga KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR, anggota dan juga peneliti selanjutnya.

1. Untuk Lembaga

   Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

   a. Lembaga KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR agar terus melakukan dan memperbaiki pengembangan pelayanannya malui digitalisasi, karena persaingan antar lembaga keuangan semakin kompetitif dan juga agar mendapatkan keloyalan dari semua anggota nya sehingga tidak ada anggota yang beralih kelembaga yang serupa.

   b. Dengan adanya digitalisasi ini, KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR harus memaksimalkan inovasi-inovasi baru terhadap pengembangan produk dan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menarik minat masyarakat luas untuk menjadi anggota pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR.

   c. KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR harus selalu memperhatikan faktor pendukung dan penghambat pengembangan layanan melalui digitalisasi BMT Permata Mobile, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap implementasi strategi layanan digitalisasinya.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti berharap kepada peneliti selanjutnyan untuk lebih memperdalam kembali terkait strategi pengembangan layanan digitalisas BMT Permata Mobile, dan juga diharapkan dikemudian hari untuk memprdalam apakah faktor pendukung dan penghambat ini semakin berkembang dan juga apakah upaya yang dilakukan KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR dalam meminimalisir adanya hambatan ini sudah berhasil.