

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede, dirinci beberapa kesimpulan dibawah ini :

1. Terdapat dua faktor utama, yaitu faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Hasil analisis faktor internal pada faktor kekuatan dalam Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede yaitu Transparansi Akad & Biaya, Kualitas Layanan Kualitas Layanan informatif, persuasif dan santun, dan Keamanan & Kemudahan Produk. Sedangkan faktor internal kelemahan dalam menghambat Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede adalah Kendala Dokumen & Proses Administrasi, Teknologi dan Digitalisasi Masih Lemah, dan Akses Fisik / Outlet yang Terbatas.

Hasil analisis faktor eksternal menunjukkan pada faktor peluang dalam Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede yaitu, Meningkatnya minat dan kepercayaan masyarakat terhadap produk syariah serta budaya investasi emas, Peluang pasar dari segmen ibu rumah tangga dan pelaku UMKM, dan yang terakhir yaitu Kekuatan jaringan komunitas dan rekomendasi antar nasabah (*word of*

mouth). Sedangkan faktor eksternal ancaman dalam Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede yaitu, Rendahnya pemahaman dan awareness masyarakat terhadap produk gadai syariah, Persaingan kuat dari layanan fintech yang menawarkan proses online, cepat, dan tanpa perlu datang ke kantor, dan yang terakhir yaitu Ketidakstabilan faktor pasar dan regulasi.

2. Berdasarkan analisis dalam matriks SWOT terdapat alternatif strategi Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Pondok Gede, diantaranya :

a. Strategi (S-O)

- 1) Mengembangkan kampanye edukasi produk syariah berbasis transparansi.
- 2) Meningkatkan pelayanan ramah dan informatif untuk menarik segmen IRT & UMKM.

b. Strategi (W-O)

- 1) Menyederhanakan persyaratan dokumen untuk memudahkan segmen UMKM dan IRT.
- 2) Mengembangkan digital presence (sosmed & website) untuk menangkap minat masyarakat yang meningkat.
- 3) Membuat layanan konsultasi online untuk menjangkau komunitas yang lebih luas meski outlet terbatas.

c. Strategi (S-T)

- 1) Mengoptimalkan transparansi akad untuk melawan rendahnya pemahaman masyarakat.
 - 2) Memberikan pelayanan cepat & profesional sebagai keunggulan melawan fintech.
 - 3) Mengedukasi nasabah tentang risiko harga emas melalui layanan informatif.
- d. Strategi (S-W)
- 1) Optimalisasi layanan informatif untuk mengurangi hambatan administrasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian. Peneliti mengutarakan beberapa saran sebagai masukan atau pertimbangan dengan harapan akan bermanfaat bagi masyarakat umum, regulator khususnya perbankan syariah. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Bagi regulator dan manajemen Bank BJB Syariah, diperlukan peningkatan digitalisasi layanan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern dan menghadapi persaingan *fintech*. Bank juga perlu melakukan penyederhanaan prosedur dokumen agar lebih ramah bagi segmen ibu rumah tangga dan UMKM tanpa mengurangi kepatuhan terhadap prinsip syariah dan keamanan data. Program edukasi publik mengenai produk gadai emas syariah juga perlu diperluas melalui berbagai platform, termasuk media sosial, kerja sama

komunitas, maupun kegiatan literasi keuangan lainnya untuk mengatasi rendahnya pemahaman masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas layanan, terutama pada frontliner, perlu terus dilakukan melalui pelatihan berkala sehingga mampu memberikan layanan yang informatif, persuasif, dan santun. Bank juga dapat mempertimbangkan perluasan jangkauan layanan melalui penguatan kanal digital atau kerja sama jaringan guna mengatasi keterbatasan outlet fisik.

2. Bagi Masyarakat diharapkan meningkatkan literasi tentang gadai emas syariah agar memahami manfaat, risiko, dan prosedurnya. Masyarakat juga dianjurkan memanfaatkan layanan informasi atau konsultasi Bank BJB Syariah, baik secara langsung maupun melalui media digital, untuk memperoleh penjelasan terkait akad, biaya, dan simulasi pembiayaan. Selain itu, masyarakat disarankan memilih lembaga keuangan syariah resmi dan terpercaya guna menghindari risiko kerugian serta praktik yang tidak sesuai prinsip syariah.
3. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian ke wilayah atau cabang lain agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Metode mixed method juga dapat dipertimbangkan untuk menghasilkan data yang lebih mendalam. Penelitian berikutnya dapat menyoroti efektivitas pemasaran digital serta perilaku nasabah dalam memilih layanan bank syariah maupun fintech. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih besar bagi pengembangan strategi pemasaran gadai emas syariah di masa mendatang.