

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas frontliner mempunyai peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan tabungan haji. Peran mereka tidak hanya terbatas pada penanganan transaksi administratif, tetapi juga mencakup edukasi nasabah, pemberian konsultasi, dan membangun kepercayaan nasabah. Melalui layanan yang profesional, ramah, dan komunikatif, petugas frontliner berperan sebagai wajah utama BSI dalam menciptakan pengalaman layanan berkualitas tinggi bagi setiap nasabah. Dengan menguasai semua aspek kualitas pelayanan mulai dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* frontliner berperan sebagai mitra terpercaya bagi nasabah dalam mewujudkan impian menunaikan ibadah haji melalui perencanaan keuangan syariah yang terencana dan terorganisir dengan baik. Mayoritas responden menilai layanan yang diberikan oleh frontliner BSI sudah baik. Tingginya penilaian pada setiap aspek kualitas layanan berkaitan erat dengan meningkatnya minat responden terhadap produk Tabungan Haji BSI. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi dari frontliner berkontribusi terhadap meningkatnya minat nasabah untuk membuka tabungan haji di Bank Syariah Indonesia. Semakin baik layanan yang diberikan oleh frontliner, semakin tinggi juga minat nasabah terhadap produk tabungan haji yang ditawarkan oleh BSI.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pembaca, disarankan untuk secara aktif mencari informasi yang valid dan dapat diandalkan mengenai cara kerja, persyaratan, dan manfaat produk Tabungan Haji, baik dengan mengunjungi cabang bank secara langsung, maupun melalui saluran resmi yang disediakan oleh BSI. Dengan pengetahuan yang memadai, pembaca akan lebih siap untuk mengambil keputusan keuangan yang cerdas dan terencana dengan baik. Tabungan haji

juga sebaiknya dipertimbangkan sebagai bagian dari perencanaan keuangan jangka panjang, mengingat daftar tunggu haji di Indonesia cukup panjang, yang mengharuskan calon jemaah haji untuk memulai persiapan sedini mungkin.

2. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk., penulis merekomendasikan agar hasil penelitian ini dijadikan dasar pertimbangan dan masukan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh frontliner. Mengingat masih adanya responden yang memberikan penilaian netral atau negatif terhadap beberapa aspek layanan, BSI perlu mengambil pendekatan yang lebih serius dalam mengalokasikan sumber daya untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi frontliner melalui program pelatihan yang terencana dengan baik, evaluasi kinerja yang adil, serta sistem penghargaan yang memotivasi frontliner untuk secara konsisten memberikan layanan terbaik kepada setiap nasabah.