

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Pelayanan Laku Pandai BSI Agen pada Agen di Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Layanan BSI Agen memberi dampak positif terhadap masyarakat di Kabupaten dan Kota Cirebon. Hadirnya layanan jasa transfer tunai BSI Agen ini memudahkan masyarakat dalam bertransaksi perbankan khususnya kegiatan transfer tunai dan memperoleh pelayanannya yang cepat atau instan, menghemat waktu dan biaya, serta aman dan nyaman dalam bertransaksi.
2. Pelayanan pada agen-agen BSI di Cirebon sangat baik, namun masih terdapat kendala ringan dalam penerapannya, yang dialami oleh masyarakat atau pelanggan ketika menggunakan layanan BSI Agen ini seperti jaringan yang kurang stabil pada saat melakukan transfer, error, atau fitur yang sedang *maintenance* atau *upgrade* dalam waktu yang cukup lama, dan misalnya terjadi kekurangan saldo pada BSI agen ketika masyarakat melakukan transaksi dengan nominal yang lumayan besar. Namun kendala ini masih dapat diatasi oleh *outlet* BSI Agen dan masyarakat pengguna layanan jasa laku pandai BSI Agen ini sangat memahami betul atas kendala-kendala yang ada karena agen syariah ini baru berkembang.
3. Analisis SWOT dalam penerapan Laku pandai BSI Agen diantaranya memperoleh hasil terdapat kelemahan terkait keterbatasan literasi atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang laku pandai BSI Agen, selain itu juga kurangnya staff dalam monitoring kondisi BSI Agen, dengan hal tersebut perlu menambah sumber daya yang bertugas untuk menangani produk Laku pandai BSI Agen serta melakukan strategi untuk memberikan sosialisasi, edukasi, dan memasarkan produk kepada masyarakat. Adanya layanan sejenis dari bank konvensional yang lebih dahulu menguasai pasar dengan sistem yang sudah ter-*upgrade*, sedangkan pada BSI Agen hanya bisa ditransaksikan

sesama kartu ATM BSI saja. Adapun juga dapat melakukan strategi dengan meningkatkan dan menjaga stabilitas performa aplikasi layanan Laku pandai BSI Agen.

## **B. Saran**

Sesuai dengan kesimpulan penelitian ini, maka penelitian ini memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia agar dapat terus memperbanyak jumlah *outlet* BSI Agen di Cirebon dalam memberikan kepuasan serta keamanan dan kenyamanan kepada nasabah atau masyarakat, serta Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang terjadi pada pelayanan BSI Agen ini agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga terciptanya keuangan yang inklusif.
2. Kepada masyarakat pengguna layanan jasa laku pandai BSI Agen agar bijak dalam memilih BSI Agen sebagai sarana transaksi keuangan untuk meminimalisir kendala yang akan terjadi.
3. Kepada peneliti selanjutnya agar lebih antusias dalam meneliti semua produk dari layanan BSI Agen sehingga dapat memahami lebih dalam tentang layanan-layanan yang di tawarkan oleh agen BSI Agen.