

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan beberapa poin penting:

1. Strategi manajemen funding yang diterapkan oleh Agen BSI *Smart* berorientasi pada pendekatan syariah yang menekankan nilai kepercayaan, edukasi, dan kedekatan dengan nasabah. Agen berupaya mengajak masyarakat untuk menabung melalui pemahaman atas produk-produk syariah, seperti tabungan wadiah, tabungan haji, dan tabungan pendidikan. Selain itu, biaya transaksi yang lebih terjangkau dan pelayanan yang ramah menjadi bagian dari strategi menarik minat nasabah. BSI juga memberikan pendampingan rutin, pelatihan, dan monitoring terhadap agen sehingga pelaksanaan strategi funding berjalan lebih terarah dan mampu membangun loyalitas jangka panjang di masyarakat.
2. Strategi manajemen funding pada BRILink mengutamakan kecepatan transaksi, kelengkapan fitur layanan, serta tingginya jumlah pengguna bank BRI di masyarakat. BRILink fokus mengoptimalkan volume transaksi harian seperti transfer, setor tunai, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, dan pembelian produk digital untuk meningkatkan arus dana masuk. Reputasi BRI yang sudah dikenal luas dan jaringan layanan yang stabil membuat BRILink lebih mudah diterima masyarakat. Selain itu, promosi kreatif, reward, dan dukungan langsung dari bank menjadi penguat strategi BRILink dalam meningkatkan transaksi dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan mereka.
3. Faktor pendukung meliputi lokasi strategis, kebutuhan transaksi masyarakat, dukungan bank induk, serta kepercayaan masyarakat,

sedangkan faktor penghambat mencakup gangguan jaringan, rendahnya literasi keuangan, risiko operasional, dan persaingan antaragen.

4. Hasil dari komparatif Agen BSI *Smart* lebih unggul pada pendekatan syariah, pelayanan personal, dan loyalitas nasabah, sedangkan BRILink unggul pada kecepatan, volume transaksi, promosi yang aktif, serta brand yang lebih dikenal sehingga strategi kedua agen memiliki orientasi yang berbeda namun saling melengkapi.
5. Strategi manajemen funding kedua agen terbukti sangat efektif dengan tingkat efektivitas mencapai 97%, karena mampu meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga (DPK), memperluas akses layanan perbankan, dan mendorong inklusi keuangan masyarakat di Indramayu.

## **B. Implikasi**

1. Strategi berbasis syariah terbukti efektif dalam menarik minat masyarakat, sehingga BSI perlu memperkuat upaya edukasi mengenai produk-produk syariah serta meningkatkan pendampingan terhadap para agen di lapangan. Selain itu, BSI juga memiliki peluang untuk memperluas inovasi tabungan syariah, seperti tabungan haji, pendidikan, dan wadiah, guna mendorong meningkatnya penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). Loyalitas nasabah terhadap layanan BSI *Smart* menjadi modal penting bagi BSI untuk memperluas jaringan agen serta meningkatkan kualitas pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai religius. Pendekatan personal yang dijalankan agen selama ini juga perlu dijadikan standar pelayanan karena terbukti mampu membangun kepercayaan dan kedekatan yang lebih kuat dengan masyarakat.
2. Keunggulan BRILink dalam hal kecepatan layanan dan stabilitas jaringan menunjukkan bahwa BRI perlu terus meningkatkan kualitas teknologi transaksi digital yang digunakan agar layanan tetap optimal dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Tingginya volume transaksi juga menjadi bukti bahwa program BRILink telah diterima

dengan baik oleh pengguna, sehingga BRI perlu memperluas pengembangan fitur layanan agar semakin lengkap dan relevan. Program promosi dan reward yang selama ini diberikan pun perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan untuk menjaga minat serta loyalitas masyarakat dalam bertransaksi melalui BRILink. Selain itu, BRI dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk memperluas jaringan agen khususnya di wilayah yang memiliki kebutuhan transaksi tinggi agar pelayanan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

3. Agen BSI *Smart* perlu mempertahankan pelayanan yang ramah serta pendekatan syariah karena kedua hal tersebut menjadi alasan utama masyarakat memilih layanan mereka. Kemampuan agen dalam menjelaskan produk-produk syariah juga harus terus ditingkatkan agar edukasi dan literasi keuangan masyarakat semakin kuat. Selain itu, agen dapat memperkuat kepercayaan nasabah melalui pelayanan yang konsisten dan dengan menjaga integritas setiap kali melakukan transaksi. Dengan semakin meningkatnya loyalitas nasabah, agen memiliki peluang besar untuk berkembang menjadi pusat literasi keuangan syariah di lingkungan sekitar dan memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat.
4. Agen BRILink perlu terus menjaga kualitas layanan yang cepat dan memastikan penguasaan terhadap seluruh fitur digital, karena hal tersebut merupakan daya tarik utama bagi para pengguna. Agen juga dituntut untuk meningkatkan keterampilan dalam menangani transaksi dengan jumlah besar agar proses pelayanan tetap efektif dan risiko kesalahan dapat diminimalisir. Selain itu, promosi yang dilakukan secara mandiri dan hubungan yang baik dengan masyarakat akan sangat membantu dalam menambah jumlah pengguna layanan BRILink. Agen pun perlu memiliki kesiapan dalam menghadapi berbagai risiko operasional, terutama gangguan jaringan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat tetap stabil dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

5. Pemerintah dan otoritas keuangan perlu memperkuat program literasi keuangan agar masyarakat semakin memahami cara memanfaatkan layanan agen bank secara tepat dan aman. Keberhasilan agen yang mencapai efektivitas sebesar 97% juga menjadi dasar penting bagi pemerintah untuk memperluas kebijakan pemerataan layanan perbankan, khususnya di daerah yang masih memiliki keterbatasan akses. Selain itu, OJK dan Bank Indonesia dapat meningkatkan regulasi terkait keamanan transaksi digital untuk melindungi masyarakat serta agen dari berbagai risiko operasional. Pemerintah daerah pun perlu memberikan dukungan dalam penempatan agen di wilayah terpencil sebagai upaya mempercepat terwujudnya inklusi keuangan yang merata di seluruh lapisan masyarakat.
6. Masyarakat kini dapat menikmati akses layanan keuangan yang lebih mudah, cepat, dan dekat tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Pengguna juga memiliki fleksibilitas untuk memilih layanan sesuai kebutuhan mereka, baik layanan berbasis syariah melalui BSI *Smart* maupun layanan yang cepat dan lengkap melalui BRILink. Kehadiran agen di lingkungan sekitar turut membantu masyarakat membangun kebiasaan menabung serta mengelola keuangan secara lebih terencana. Seiring meningkatnya literasi dan kemudahan akses terhadap layanan keuangan, masyarakat pun dapat berperan lebih aktif dalam mendukung kegiatan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan finansial mereka.

### C. Saran

1. Saran untuk Agen BSI *Smart* diharapkan terus meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat produk-produk syariah agar strategi manajemen funding dapat berjalan lebih optimal. Agen juga perlu memperluas promosi dan memanfaatkan media digital untuk menarik nasabah baru, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing di wilayah yang didominasi layanan konvensional.

Selain itu, BSI perlu memperkuat stabilitas sistem dan memberikan pelatihan lanjutan agar agen semakin kompeten dalam mengelola transaksi dan mencapai target funding.

2. Saran untuk Agen BRILink untuk mempertahankan kecepatan dan kelengkapan layanan yang sudah menjadi keunggulan utama. Namun, agen perlu lebih memperhatikan aspek keamanan transaksi dan edukasi literasi keuangan kepada masyarakat agar tidak hanya bergantung pada volume transaksi, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan nasabah. BRI juga diharapkan memperkuat pendampingan rutin dan menyediakan inovasi fitur layanan agar dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin dinamis.
3. Saran untuk lembaga perbankan BSI dan BRI diharapkan memperluas dukungan teknis dan melakukan pengecekan berkala terhadap stabilitas sistem agen untuk meminimalisir gangguan operasional. Selain itu, bank perlu memperbanyak kegiatan literasi keuangan di masyarakat, terutama di daerah yang aksesnya masih terbatas, sehingga program Laku Pandai dapat berjalan lebih efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan. Pengembangan program reward dan insentif juga perlu diperkuat untuk memotivasi agen dalam meningkatkan performa funding.
4. Saran untuk masyarakat/nasabah untuk lebih memanfaatkan layanan agen bank untuk transaksi keuangan guna mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai dan meningkatkan keamanan finansial. Nasabah juga perlu meningkatkan pemahaman terhadap produk perbankan, baik syariah maupun konvensional, sehingga dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.
5. Saran untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitian pada wilayah atau agen yang berbeda agar menghasilkan gambaran komparatif yang lebih luas. Peneliti juga dapat menambahkan variabel lain seperti tingkat kepuasan nasabah, pengaruh digitalisasi layanan, atau analisis faktor sosial ekonomi yang berpengaruh terhadap pilihan masyarakat dalam menggunakan layanan agen bank.