

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran *Frontliner* dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap Produk KPR Syariah melalui Pendekatan *Islamic Service Quality (ISQ)* di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Peran *frontliner* dalam pelayanan pembiayaan KPR di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu terdiri atas tiga peran utama, yaitu sebagai pemberi informasi dan edukasi produk, sebagai pendamping proses pembiayaan, serta sebagai representasi (wajah) bank. Sebagai pemberi informasi dan edukasi produk, *frontliner* menjelaskan persyaratan, prosedur, akad, margin, jangka waktu, serta ketentuan pembiayaan KPR Syariah kepada calon nasabah secara jelas. Sebagai pendamping proses pembiayaan, *frontliner* memberikan arahan kepada nasabah mulai dari konsultasi awal hingga proses pengajuan pembiayaan selesai. Selain itu, *frontliner* juga berperan sebagai representasi bank melalui sikap yang ramah, komunikatif, sopan, dan profesional sehingga mampu membangun kepercayaan serta menciptakan citra positif Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu.

2. Implementasi dimensi *Islamic Service Quality* dalam pelayanan pembiayaan KPR di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu telah diterapkan melalui empat dimensi, yaitu *shidiq*, amanah, tabligh, dan *fathanah*. Dimensi *shidiq* diwujudkan melalui penyampaian informasi produk secara jujur, terbuka, dan transparan kepada nasabah. Dimensi amanah diterapkan melalui sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta memproses pembiayaan sesuai prosedur yang berlaku. Dimensi tabligh diwujudkan melalui kemampuan *frontliner* menyampaikan informasi secara komunikatif, jelas, dan mudah dipahami sehingga nasabah memahami produk KPR Syariah dengan baik. Sementara itu, dimensi *fathanah* diterapkan melalui kompetensi dan profesionalisme *frontliner* dalam menguasai produk, memberikan solusi, serta menjawab pertanyaan nasabah secara tepat selama proses pembiayaan.
3. Kontribusi implementasi *Islamic Service Quality* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu ditunjukkan melalui meningkatnya kepercayaan nasabah, meningkatnya pemahaman nasabah terhadap produk KPR Syariah, serta meningkatnya keyakinan dan minat nasabah untuk mengajukan pembiayaan KPR Syariah. Penerapan nilai *shidiq* membangun kepercayaan nasabah melalui

penyampaian informasi yang jujur dan transparan. Penerapan amanah memberikan rasa aman karena pelayanan dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai prosedur. Penerapan *tabligh* membantu nasabah memahami produk melalui komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. Adapun penerapan *fathanah* memberikan keyakinan kepada nasabah karena *frontliner* memiliki kompetensi dalam menjelaskan produk dan memberikan solusi atas kebutuhan nasabah. Dengan demikian, implementasi *Islamic Service Quality* menjadi salah satu faktor penting yang mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk memilih produk pembiayaan KPR di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Frontliner dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap Produk KPR Syariah melalui Pendekatan *Islamic Service Quality* (ISQ) di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu

Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan frontliner melalui pelatihan (*training*) yang berkelanjutan, khususnya mengenai pengetahuan produk KPR Syariah, teknik komunikasi pelayanan, serta penguatan nilai-nilai *Islamic*

Service Quality seperti shidiq, amanah, tabligh, dan fathanah. Selain itu, bank diharapkan semakin mengoptimalkan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik dan keunggulan KPR Syariah agar pemahaman serta minat masyarakat terhadap produk tersebut semakin meningkat.

2. Bagi *Frontliner*

Frontliner diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang akurat, transparan, responsif, dan mudah dipahami oleh nasabah. *Frontliner* juga perlu terus mengembangkan kompetensi, profesionalisme, serta sikap pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga mampu membangun kepercayaan dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada setiap nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi penelitian yang hanya dilakukan di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu dengan jumlah informan yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada bank syariah lainnya atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods* sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai

pengaruh *Islamic Service Quality* terhadap minat maupun keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan KPR Syariah. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti literasi keuangan syariah, kepercayaan (*trust*), kualitas produk, citra bank, atau digital banking yang berpotensi memengaruhi minat nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Antonio, Muhammad Syafi'i, Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik, Edisi Revisi (Jakarta: Gema Insani, 2021).

Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, Edisi Revisi (Depok: Rajawali Pers, 2023).

Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Layanan Prima Perbankan (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2022).

Kasmir, Customer Service Excellent: Teori dan Praktik, Edisi Revisi (Depok: Rajawali Pers, 2022).

Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 4th ed. (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2020).

Moleong, Lexy J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

Muslim Ibn Al-Hajjaj, Shahih Muslim, Kitab Al-Iman.

Otoritas Jasa Keuangan, Statistik Perbankan Syariah (Sharia Banking Statistics) Desember 2024 (Jakarta: Departemen Pengelolaan Data dan Statistik Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2023).

Agustin, Hamdi, Hazwari Hasan, Rahmat Setiawan, dan

Sri Indrastuti, “Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam”, *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 6.2 (2023), 785–94.

Ahmed, Rizwan Raheem, dkk., “Application of the Theory of Planned Behaviour Model for Examining Customers’ Intentions towards Islamic Hire Purchase Financing”, *Engineering Economics*, 30.2 (2019), 237–43.

Anjelisa, Indah Fatmawati, dan Nuryakin, “The Effect of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Banks in Indonesia”, *International Journal of Management Science and Information Technology*, 3.1 (2023), 70–74.

Aisyah, Muniaty, “Islamic Bank Service Quality”, *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 10.2 (2018), 367–88.

Fielnanda, Refky, dkk., “The Role of Sharia Governance in Fostering Customer Loyalty and Trust in Indonesian Islamic Banks: A Systematic Literature Review”, *RIEV: Review of Islamic Economics and Finance*, 7.2 (2024), 16.

Kurniawansyah, Sefta, Tulus Suryanto, dan Heni Noviarita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung”, *Islamic Economics Journal*, 6.2 (2020), 193–206.

Ningsih, D., dan L. Hasanah, “Komunikasi Frontliner dan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah”, *Jurnal Manajemen*

dan Bisnis Islam, 10.1 (2024), 88.

Othman, dan Owen, “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks”, *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.1 (2001), 1–26.

Rahman, Zilan Fauzi, dkk., “Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Citarum Bandung Ditinjau dari Perspektif Islamic Service Quality”, *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*, 4.2 (2024), 699–705.

Rahmawati, N., dan M. Hidayat, “Implementasi Nilai Amanah dalam Pelayanan Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 4.1 (2022), 44.

Sari, R., dan A. Wahyudi, “Pengaruh Islamic Service Quality terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8.2 (2023), 115.

Setiawan, “Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah: Peran Literasi”, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 3.2 (2023), 240.

Shakinah, Putri, Mustafa Kamal Rokan, dan M. Ikhsan Harahap, “Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Bangsa Sidamanik”, *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 2.2 (2024), 162–73.

Supriadi, Nasir Hamzah, dkk., “Islamic Service Quality as an Effort to Increase Customer Trust PT. Bank Syariah

Indonesia Makassar Branch”, Proceedings of the International Conference on Islamic Studies and Social Sciences, (2023), 901–13.

Ula, Zahrotul, dan Edi Susilo, “Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Minat Nasabah pada Produk Cicil Emas”, Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS), 6.4 (2025), 557–64.

IDN Financials, “BTN Officially Spins Off Its Business Unit into Bank Syariah Nasional”, 2025.

PT Bank Tabungan Negara Tbk, “BTN Resmi Spin-off UUS, BSN Jadi Bank Syariah Terbesar Kedua di Indonesia”, 2025.

PT Bank Tabungan Negara Tbk, “FAQ Proses Spin Off BTN Syariah”, 2025.

PT Bank Tabungan Negara Tbk, “Kelahiran Bank Syariah Nasional”, 2025.

Rahmawati, Fathira, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022).

Septedi, Muhammad, Penerapan Pelayanan Prima Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi Covid-19 (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2021).

Sholeh, Rini Lestari, Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah dan Pemahaman Konsep KPR Syariah

terhadap Minat Masyarakat Satui Menggunakan Produk KPR Syariah (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2021).

