

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan penulis pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Awareness* nasabah terhadap produk Tabungan Haji BRI masih rendah dimata nasabah, lebih jauh lagi pengetahuan tentang produk Tabungan Haji juga masih rendah, karena masih sedikit jumlah nasabah yang mengetahui tentang keberadaan Tabungan Haji pada BRI Unit Nusantara. Ini dapat terlihat pada pembahasan di bab sebelumnya yaitu pada tabel yang menjelaskan tentang peringkat, tabungan haji berada pada peringkat kelima dan tabel tentang pengetahuan nasabah seputar Tabungan Haji. Sehingga tabungan haji masih memerlukan sosialisasi atau pengenalan lebih lanjut kepada masyarakat luas.
2. Dalam memasarkan produk Tabungan Haji, BRI menggunakan alat promosi berupa *Advertising* yaitu dengan menggunakan media brosur dan situs, serta *Personal Selling* yang menggunakan *Customer Service* sebagai tenaga penjualnya.
3. Kegiatan promosi berperan dalam meningkatkan *awareness* nasabah, ini terbukti dari para nasabah yang mengetahui keberadaan produk Tabungan Haji setelah adanya kegiatan

promosi yang dilakukan. Dan penggunaan brosur terbukti lebih efektif dalam membangun *awareness* nasabah. Ini dapat terlihat dari tabel di bab sebelumnya yang menjelaskan tentang media promosi yang paling sering digunakan nasabah untuk memperoleh informasi seputar tabungan haji, dan mayoritas (13 nasabah) memilih brosur sebagai media yang mereka gunakan untuk memperoleh informasi seputar tabungan haji.

4. Penilaian nasabah untuk tiap-tiap alat promosi yaitu, untuk brosur sebagian besar nasabah merasa setuju bahwa brosur dapat menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, lengkap, serta memiliki tampilan yang menarik. Kemudian untuk *website* mayoritas nasabah merasa setuju bahwa situs BRI mudah diakses, menampilkan pesan Tabungan haji secara jelas, mudah dipahami, menarik, dan lengkap. Dan terakhir *customer service*, banyak nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, mulai dari pelayanan *customer service* yang dianggap kurang ramah dan penjelasan yang diberikan sulit dipahami, Semua data ini dapat dilihat pada pembahasan tabel di bab sebelumnya.

B. Saran

Untuk meningkatkan awareness nasabah terhadap produk Tabungan Haji pada BRI Unit Nusantara, maka penulis memberikan saran sebagai berikut ::

1. Untuk kegiatan promosi yang menggunakan media brosur, pihak BRI Unit Nusantara hanya perlu menambahkan jumlah brosur yang tersedia di Unit tersebut, agar lebih memudahkan nasabah dalam memperoleh brosur.
2. Untuk penggunaan *website* perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang alamat situs BRI, dengan menampilkan alamat *website* pada tiap-tiap buku tabungan nasabah agar nasabah dapat mengakses dan melihat informasi yang tersedia pada Situs. Selain itu perlu adanya penambahan informasi mengenai prosedur pendaftaran haji.
3. Untuk meningkatkan pelayanan *customer service*, maka seorang *customer service* harus mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang bertujuan bagi pengembangan pengetahuan untuk mendukung kecakapan seorang *customer service* dalam melayani nasabah.