

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dari hasil wawancara dilapangan yang telah dilakukan dalam peran pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah pada BMT Bina Umat Madani kota Metro, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan empat indikator untuk mengukur kepuasan nasabah (anggota) yaitu, mutu jasa, mutu pelayanan, waktu penyerahan, dan keamanan. Serta indikator kualitas pelayanan; tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Maka diperoleh kesimpulan bahwa:

- a. Nasabah (anggota) 4 orang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam menangani kegiatan yang berjalan di BMT memenuhi harapan nasabah baik berupa mutu jasa, mutu pelayanan, waktu penyerahan, dan keamanannya. Mengenai kendala yang terjadi ada 1 nasabah yang merasa kurang suka dengan mimik wajah yang terkesan seperti judes dari salah satu pegawai yang bekerja dibagian front office, dan tempat duduk diruangan hanya ada beberapa saja tidak dapat menampung banyak orang di dalam ruangan dikarenakan ruangan yang kurang luas.
- b. Pelayanan pegawai BMT Bina Umat Madani terhadap nasabah, dalam hal pelayanan pegawai terdapat 2 jenis sistem pelayanan yaitu pelayanan di kantor dan pelayanan dengan sistem jemput bola atau pegawai BMT yang datang kepada nasabah. Pegawai BMT Bina Umat Madani selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalin komunikasi yang baik dengan para nasabahnya. Hanya sanja, terkadang nasabah yang tidak mengindahkan komunikasi dengan pegawai, apalagi jika menyangkut penagihan angsuran. Hanya sedikit namun, itu kendala yang dirasakan oleh pegawai ketika menjalankan tugasnya selama melayani nasabah dengan jenis pinjaman (pembiayaan).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai namun terdapat satu nasabah yang terlibat kesenjangan dengan pihak pegawai mengenai komunikasi. Menurut Tjiptono dan Diana (2019: 135)

menyatakan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan terdapat pada sikap pelanggan. Dari pernyataan tersebut komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan saling terkait dalam sebuah hubungan yang terjalin antara pegawai dengan nasabah. Karena sifat yang saling terkait menjadikan umpan balik seperti yang dilakukan oleh nasabah yang menghiraukan panggilan telepon dari pegawai sehingga terjadi hal yang membuat nasabah merasa tidak nyaman dengan perlakuan pegawai terhadapnya. Jika dilihat dari pengalaman dan jawaban nasabah lain mereka tidak mendapati perlakuan yang sama, itu karena mereka tidak menyepelekan komunikasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan serta manfaat yang dirasa dari ilmu yang didapat dengan matakuliah (1) UMKM dan Koperasi, (2) Ekonomi Kerakyatan penulis dapat memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk pihak terkait di BMT Bina Umat Madani sebagai berikut:

1. Untuk BMT Bina Umat Madani
 - a. agar selalu meningkatkan kualitas dalam menjalankan berbagai pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah (anggota), dan dalam menjalankan berbagai kegiatan transaksi sesuai dengan prinsip syariah dan selalu istiqomah agar bisa tercapainya segala hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang di harapkan dalam visi, misi dan tujuannya.
 - b. Mencoba inovasi pengembangan pelayanan online, supaya system pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi beragam dan dapat bersaing dengan lembaga keuangan jenis lainnya.
2. Untuk nasabah BMT, agar selalu menerapkan komunikasi yang baik dengan pegawai.
3. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dan dapat mempertimbangkan kelemahan dalam penelitian ini, sehingga dapat hasil yang lebih baik.