

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Adanya hubungan timbal balik antara pihak pengelola BMT As-Salam Demak dengan anggotanya menunjukkan bahwa hubungan tersebut sesuai dengan teori sosiologi yang dikemukakan oleh J. Dwi Narwoko dalam bukunya yang berjudul “Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan” bahwa salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial yang mempunyai dorongan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain.

Dengan adanya dorongan tersebut, maka manusia akan mencari orang lain untuk mengadakan hubungan untuk mengadakan interaksi. Maksudnya interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik antara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan. Interaksi tersebut manakala pengelola BMT As-Salam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Dalam hubungan tersebut dikatakan terjadi kepuasan manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan dari anggotanya.

Seperti yang diungkapkan oleh Sampara yang berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Interaksi juga terjadi apabila adanya kontak sosial dan komunikasi. Dalam hal ini anggota menjalin komunikasi terhadap BMT As-Salam Demak jika terjadi kendala dalam proses pelayanannya. Dengan adanya komunikasi tersebut pihak BMT As-Salam Demak memberikan solusi terhadap anggotanya.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Anggota sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan BMT As-Salam. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang diperoleh penulis dari beberapa informan. Dari lima

aspek pelayanan yang diberikan tersebut anggota sudah menyatakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Salam Demak. Tiga aspek yang sudah memberikan kepuasan meliputi aspek keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangible*) dan aspek jaminan (*ansurance*). Walaupun ada beberapa aspek yang belum bisa memberikan kepuasan, akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang lebih dominan menurut para informan yang ada.

2. BMT As-Salam Demak dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya didukung oleh faktor pendukung. Faktor tersebut ada yang dari dalam dan ada yang dari luar. Dari dalam yang mendukung BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan meliputi: kesederhanaan prosedur pelayanan, adminitrasi yang semakin sempurna, solusi yang diberikan terhadap anggotanya. Sedangkan faktor dari luar yang mendukung meliputi: program pelatihan dari dinas Koperasi, penggunaan aplikasi IBSS.
3. BMT As-Salam Demak dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya juga terdapat faktor penghambatnya. Faktor dari dalam yang menghambat BMT As-Salam dalam memberikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya meliputi: saran dan prasarana, kedisiplinan karyawan yang masih kurang, terbatasnya jumlah karyawan dalam memberikan pelayanan, terbatasnya sumber daya manusia yang berkompeten. Sedangkan faktor dari luar yang menghambat BMT As-Salam dalam memberikan pelayanan meliputi: kurangnya kesadaran anggota, permasalahan teknis masyarakat yang belum percaya dengan pelayanan yang diberikan BMT As-Salam.
4. Upaya mengatasi permasalahan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Salam Demak
 - a. Pihak pengelola BMT As-Salam Demak membuat brosur mengenai produk-produk pelayanan yang ada di BMT As-Salam.

Sehingga memudahkan calon anggota maupun anggota yang memerlukan informasi.

- b. Meningkatkan kemampuan Manajer BMT As-Salam untuk dapat mengelola pekerjaan secara professional.
- c. Meningkatkan kemampuan karyawan BMT As-Salam dengan memberikan program pelatihan
- d. Karyawan BMT As-Salam akan lebih dituntut untuk memberikan pelayanan dengan tidak mengabaikan aspek pemerataan dan keadilan.
- e. Pihak Manajer BMT As-Salam menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan maupun menyulitkan calon anggota maupun anggota BMT As-Salam.
- f. Pihak pengelola BMT As-Salam dibiasakan bekerja secara professional dengan tidak mengabaikan aspek etika dan moral sehingga akan tercipta kultur kinerja yang kondusif di dalam BMT As-Salam Demak.
- g. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan kurangnya hasil penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang peneliti dapatkan. Sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
2. Keterbatasan mengenai data yang peneliti butuhkan untuk melakukan penelitian di lapangan, sehingga hasil penelitian ini hanya menggunakan data yang terbatas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka ada beberapa saran yang bisa penulis berikan untuk dijadikan pertimbangan, diantaranya:

1. Bagi para peneliti selanjutnya bisa meneliti kembali judul ini dengan metode yang berbeda, sehingga bisa digunakan sebagai pembanding dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian diharapkan juga bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat menyempurnakan.
2. Bagi objek yaitu BMT As-Salam Demak diharapkan bisa lebih terbuka dalam memberikan data terhadap peneliti. Karena data tersebut sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.

D. Penutup

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan meskipun peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan kemampuan dan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki.

Oleh karena itu tidak ada kata yang lebih indah melainkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya sebagai penutup peneliti mohon maaf segala kekurangan, kesalahan, serta peneliti berdoa semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. *Amiinn*