

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa:

1. Praktek pembiayaan yang ada pada bank Konvensional yang ada di kecamatan Pucakwangi kabupaten Pati harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga (bank Konvensional), yaitu calon nasabah yang ingin melakukan pinjaman terlebih dahulu datang ke kantor untuk mencari informasi seputar kredit yang ada di bank tersebut pada *customer service*, kemudian *customer service* memberikan arahan dan pemahaman seputar kredit yang ada di bank serta mengisi permohonan pinjaman yang telah disediakan oleh bank dan diisi lengkap (dilengkapi pula dengan fotocopy KTP suami istri yang masih berlaku, fotocopy KK, surat keterangan usaha/SIUP/TDP, Fotocopy agunan sertifikat/BPKB asli), semua calon nasabah yang mengajukan pinjaman wajib menyertakan jaminan, kemudian dilakukan survey oleh staf marketing untuk mengetahui layak tidaknya kredit itu diberikan kepada calon nasabah yang mengajukan pinjaman kredit, Hasil survey lapangan yang dilakukan oleh staf marketing kemudian diberikan kepada kepala unit cabang bank untuk di periksa dan disetujui atau tidaknya pengajuan kredit, Jika disetujui oleh kepala unit maka uang akan dicairkan dan jika tidak disetujui pengajuan kredit diberikan kepada *customer service* yang kemudian *customer service* menghubungi calon nasabah dan menginformasikan kalau pengajuan pinjaman kreditnya ditolak. Pemberian kredit yang disetujui harus memenuhi prinsip 5C yaitu character (karakter), capacity (kemampuan mengembalikan utang), capital (modal), collateral (jaminan), condition (siruasi dan kondisi). Prinsip 5C ini diterapkan untuk mengetahui layak tidaknya nasabah yang mengajukan pinjaman pada bank untuk dicairkan pinjamannya atau ditolak.

2. Praktek pembiayaan yang ada pada BMT yang ada di kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga (BMT) yaitu anggota maupun calon anggota yang mengajukan pinjaman (pembiayaan) diberikan formulir pengajuan pembiayaan yang disediakan oleh kantor dan diisi oleh anggota maupun calon anggota dengan membawa kelengkapan administrasi (seperti fotocopy kartu tanda penduduk suami-istri, fotocopy kartu keluarga, dan fotocopy agunan), Untuk semua anggota maupun anggota baru yang mau mengajukan pembiayaan harus bersedia untuk di survey, Pengajuan pembiayaan bagi anggota lama diatas nominal yang telah ditetapkan BMT wajib menyertakan agunan yaitu diatas nominal Rp. 1.000.000,- dan dibawah nominal Rp. 1.000.000 tidak dikenakan agunan, namun khusus untuk anggota baru yang mengajukan pembiayaan berapapun harus wajib menyertakan agunan, Apabila permohonan ditolak oleh komite pembiayaan maka akan diserahkan kembali kepada *castomer service*. Kemudian *castomer service* menghubungi nasabah untuk menginformasikannya.
3. Perpindahan konsumen merupakan suatu kondisi dimana pelanggan berpindah dari satu penyedia jasa ke penyedia lain. Munculnya perilaku perpindahan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor ekstrinsik (dalam diri konsumen) dan faktor intrinsik (dari luar diri konsumen). Faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan Nasabah pembiayaan Bank Konvensional menjadi nasabah BMT yang ada di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati di memiliki alasan tertentu baik berupa faktor internal dan faktor ketidakpuasan. Faktor internal adalah rasa ingin tahu masyarakat (nasabah) terhadap BMT yang tidak melakukan riba dan dalam BMT tidak menetapkan bunga. Sedangkan faktor ketidakpuasan adalah proses pengajuan pinjaman sebelumnya berbelit-belit atau persyaratannya sulit, dan pada bank sebelumnya saat ingin membayar angsuran pinjaman di kantor harus mengantri panjang terlebih dahulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah:

Perusahaan perbankan harus mampu mengidentifikasi yang diinginkan oleh nasabah (konsumen). Kegagalan pelayanan jasa inti adalah faktor yang mempengaruhi nasabah untuk berpindah ke penyedia jasa lain. Hal ini dikarenakan nasabah (konsumen) merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Khususnya pada BMT perlu meningkatkan pelayanan agar dapat menghindari perpindahan konsumen (nasabah) kembali ke jasa bank Konvensional. BMT harus mengetahui ekspektasi yang diinginkan oleh nasabah (konsumen) dalam meningkatkan pelayanan jasa inti pada BMT. Adanya peningkatan pelayanan jasa inti pada BMT membuat nasabah (konsumen) merasa puas, sehingga ketidakpuasan yang sering dialami oleh nasabah (konsumen) dapat teratasi dengan baik.

Poin penting yang ada pada BMT adalah tidak adanya riba merupakan indikator yang menjadikan nasabah (konsumen) tertarik untuk lebih memilih menggunakan jasa BMT. Hal ini disebabkan oleh penduduk Indonesia yang mayoritas memeluk agama Islam khususnya di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati . Konsep yang digunakan bank Syariah menganut ajaran agama Islam dan tidak menerapkan unsur bunga atau riba.