

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah peneliti sampaikan, ada beberapa hal yang menjadi simpulan dari pembahasan tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara “**.

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara Dari sisi pelayanan KSU BMT Lisa Sejahtera memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk anggotanya, pelayanan tersebut disesuaikan dengan SOP (*Standart Operasional Procedur*). Hal yang sesuai SOP (*Standart Operasional Procedur*) yaitu: minimal 3S (Senyum, Salam, Sapa), para karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara di haruskan menggunakan 3S (Senyum, Salam, Sapa), dengan pelayanan yang sedemikian maka akan mencapai kepuasan anggota dalam hal bertransaksi kepada KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.
2. Tentang Kepuasan anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara Anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara sudah merasakan kepuasan dengan pelayanan yang di berikan tersebut. Tetapi ada banyak beberapa hal yang masih di keluhkan oleh anggotanya tersebut. Hal yang banyak di keluhkan anggota KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara adalah hal yang mengenai kurangnya karyawan yang terjun ke pasar, kemudian tidak adanya THR (TunjanganHari Raya) padahal di BMT-BMT lainnya ada, dan juga anggota sangat kecewa jika mereka membutuhkan uang tabungannya dan mau mengambilnya tidak bias langsung di dapatkan dari marketingnya.
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara, Faktor-faktor yang menjadi pendukung BMT Lisa Sejahtera atas meningkatnya mutu pelayanan terdapat 2 faktor yaitu: faktor Internal dan Eksternal. Faktor *Internal* biasanya dari si

pengelola, yang disebut si pengelola ini yaitu dari karyawan-karyawan BMT Lisa itu sendiri dengan cara melayani anggotanya dengan sebaik-baiknya. Factor *Eksternal* biasanya sudah ditentukan oleh marketnya atau tujuan pasarnya, yang sudah di atur dari strategi perCabang dan target kinerjanya.

B. Saran-saran

1. karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera hendaknya menjelaskan produk-produknya dengan sedetail-detail mungkin, dan hendaknya karyawan KSU BMT Lisa Sejahtera lebih teliti lagi dalam hal transaksi kepada para anggota KSU BMT Lisa Sejahtera, agar terminimalisir anggota yang mempunyai karakter keras dan kaku ketika komplek kepada KSU BMT Lisa Sejahtera, supaya tidak ada lagi anggota yang kurang puas dan langsung komplek ke KSU BMT Lisa Sejahtera.
2. Kendala KSU BMT Lisa Sejahtera saat ini adalah belum bias mengkafer semua anggota yang ada, menurut saran saya hendaknya KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara harus benar-benar bisa memanage waktu, harus bisa mengatur waktu dengan sebaik-sebaik mungkin, agar anggota bias terkafer semua, agar tidak ada alasan lagi karena waktu yang tidak memungkinkan untuk menjemput transaksi seorang anggota, dan lebih meningkatkan lagi sistem kualitas tanpa pandang anggota yang baik maupun bermasalah, lebih mengembangkan teknologi secara modern karena di zaman modern ini teknologi menjadi acuan utama dalam membantu sistem kerja, memberikan informasi yang lugas, tepat dan cepat dalam hal keputusan pengajuan pembiayaan (ditolak atau diterima), menyediakan kotak kritik dan saran di tempat ataupun cabang KSU BMT Lisa Sejahtera.
3. Adanya banyak keluhan-keluhan yang dirasakan anggota maka alangkah baiknya KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara untuk menambah lagi karyawan marketing yang untuk di terjunkan ke pasar, dan

hendaknya marketing yang terjun kepasar di beri uang saku untuk jaga-jaga sewaktu-waktu anggota membutuhkan mengambil uang tabungannya.

C. Penutup

Shodaqallahuladzim Shodaqallahulladzim Alhamdulillahirobbilalamin...

kami ucapkan kepada Allah SWT Yang telah melimpahkan rahmat dan taufik-Nya kepada kami dan membukakan Ilmu-ilmu kami, untuk menyelesaikan tugas skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mencapai Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara”**.

Sebagai manusia yang biasa disini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk kesempurnaan. Hal ini karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan sekripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan sekripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih dan hanya kepada Allah SWT dzat tempat bermunajat dan memohon. Penulis berdo'a semoga segala bantuan yang terlibat diterima, dan di balas Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda dan semoga kebahagiaan selalu menyertai kita semua, baik di dunia maupun diakhirat kelak. Amin YaRabbal Alamin....