

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang penerapan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah simpanan di KJKS BMT Walisongo Mijen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam melayani nasabah, KJKS BMT Walisongo berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, diantaranya para karyawan yang berpenampilan menarik, rapi dan bersih, memberikan kenyamanan dalam bentuk fasilitas berupa AC, ruang yang harum dan, dan tempat duduk yang nyaman. Kemudian bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir, melayani secara cepat dan tanggap dan berkomunikasi kepada pelanggannya secara baik. Selain itu semua, KJKS BMT Walisongo berupaya untuk memberikan kepercayaan kepada nasabahnya. Hal itu dimaksudkan agar citra KJKS BMT Walisongo tetap baik, dan tentunya akan membawa dampak yang positif bagi nasabah yang menerima pelayanan di sana.

Layanan yang telah diberikan oleh KJKS BMT Walisongo kepada para anggota yaitu layanan penjemputan (pick up service) layanan ini ditujukan untuk

nasabah simpanan yang enggan untuk datang ke KJKS BMT Walisongo, dan layanan sms/telephone. Layanan ini hampir mirip dengan layanan penjemputan, namun sebelum marketing mendatangi, nasabah harus menghubungi dulu baik via sms atau telephone.

Strategi untuk memasarkan produknya KJKS BMT Walisongo memilih untuk mendapat kepercayaan dulu dari masyarakat. Karena jika kepercayaan sudah terbangun maka akan mudah untuk memasarkan produknya. Baik produk simpanan dan pembiayaan.

Produk yang ditawarkan KJKS BMT Walisongo juga sangat mudah dimengerti, walaupun didalamnya banyak istilah-istilah asing. Selain mudah dimengerti proses pembukaan rekeningnya pun sangat mudah dan murah. Biaya pembukaan rekening untuk tabungan sirela hanya sebesar Rp 20.000 tidak ada potongan pajak, potongan perbulan dan biaya administrasi, namun tetap mendapatkan bagi hasil setiap bulan. Sedangkan untuk simpanan berjangka selain persyaratannya yang mudah juga, calon anggota cukup menyetorkan uang minimal Rp 1.000.000.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan KJKS BMT Walisongo memiliki standar pelayanan.

Standar pelayanan ini sangatlah penting, karena dengan adanya standar pelayanan akan mengurangi terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di dalam perusahaan. Dan juga untuk mengetahui karyawan-karyawan yang pemalas dan rajin, dengan adanya standar pelayanan juga untuk bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

2. Data terakhir yang ada di KJKS BMT Walisongo menunjukkan peningkatan jumlah simpanan dan jumlah anggota simpanan. Jumlah anggota simpanan sukarela pada tahun 2014 sebanyak 1680 sedangkan tahun 2015 naik sebanyak 1803. Selisih peningkatan jumlah anggota sebanyak 123 anggota. Sedangkan nasabah simpanan berjangka pada tahun 2014 sebanyak 90 dan pada tahun 2015 naik sebanyak 98, selisih peningkatan jumlah anggota sebanyak 8 nasabah.

Dan data yang di tunjukkan oleh KJKS BMT Walisongo Mijen menunjukkan kenaikan jumlah simpanan yang tersimpan di KJKS BMT Walisongo. Jumlah tabungan pada tahun 2014 sebanyak 1,680,430,498 dan pada tahun 2015 naik sebanyak 1,948,915,299. Selisih dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 adalah sebanyak 268,494,801. Sedangkan target

simpanan sukarela pada tahun 2015 adalah sebanyak 1,887,425,400. Jadi untuk tabungan KJKS BMT Walisongo dari tahun 2014 sampai tahun 2015 mengalami kenaikan dan juga mengalami penambahan dari jumlah target yang ditentukan.

Data yang di tunjukkan KJKS BMT Walisongo untuk simpanan berjangka menunjukkan kenaikan juga, yaitu pada tahun 2014 jumlah simpanan berjangka sebesar 1,487,550,000 dan pada tahun 2015 naik sebanyak 1,655,550,000. Selisih dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 sebanyak 168,000,000, sedangkan target yang ditetapkan pada tahun 2015 sebanyak 1588,460,000. Untuk simpanan berjangka juga mengalami peningkatan dan juga mengalami penambahan dari target yang di tentukan.

Dari data-data tersebut tentu telah menunjukkan bahwa KJKS BMT Walisongo telah berhasil menerapkan pelayanan dengan adanya peningkatan yang signifikan baik dari jumlah anggota, maupun jumlah simpanannya.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan, dalam kesempatan ini penulis akan sedikit memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi KJKS BMT Walisongo Mijen yang sifatnya untuk kemajuan perusahaan itu sendiri. Setelah mengkaji hasil dari analisis ini maka saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan dalam pelayanan yang dilakukan oleh KJKS BMT Walisongo mijen sangat bagus, namun kantor yang

dimiliki KJKS BMT Walisongo sekarang masih sangat kurang besar. Nasabah KJKS BMT Walisongo yang terus bertambah namun kuantitas kantor masih belum memadai. Jika perlu KJKS BMT Walisongo menambah cabang agar dapat meningkatkan jumlah anggota dan simpananya.

2. Selain itu, saran yang dapat di ajukan adalah menambah fasilitas-fasilitas kantor seperti TV, full AC, dan lain sebagainya. Dengan adanya banyak fasilitas akan bisa menarik minat calon anggota juga.
3. Adanya system pengaman seperti CCTV, alarm dan lain sebagainya. Hal itu agar bisa meminimalisir terjadinya pencurian.
4. Adanya peningkatan system IT yang lebih agar memudahkan untuk pelayanan.

C. Penutup

Dengan segala kerendahan hati penulis penjatkan puji syukur kehadiran allah SWT, akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis mengakui bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang kesemuanya itu karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Semoga kekurangan ini bisa menjadi motivasi penulis untuk bisa lebih baik lagi dan lebih giat lagi dalam menempuh kegiatan-kegiatan akademik lainnya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan

mahasiswa pada umumnya, sebagai masukan dan bahan kritikan yang membangun demi penyusunan tugas akhir yang akan datang.