

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. *Customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah, menguasai produk-produk BMT, berkomunikasi dengan baik yaitu mampu mengerti harapan dan keinginan nasabah, mampu menjelaskan informasi apa saja yang di butuhkan nasabah. Pembawaannya ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu, menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul. Penampilan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen baik secara fisik (pakaian, sepatu, *accessories*, tata rias muka) maupun *non-fisik* (kepribadian positif) yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. Perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen mulai dari memberi perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain.
2. Tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum di laksanakan oleh *customer service*. Tanggung Jawab *customer service* seperti bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila membuat nasabah lama menunggu, bila tidak bisa menepati janji, bila mendapat komplain nasabah, bila mendapat kritik dan saran dari nasabah.

Kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari namun sebagai *customer service* harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.

## B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah di lakukan adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan lagi penerapan terhadap standar pelayanan prima yang ada oleh *customer service*, jika pelayanan sudah baik maka nasabah akan puas dan loyal sehingga pendapatan BMT juga akan meningkat.
2. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *customer service* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah di tetapkan oleh BMT Bina Ummat Sejahtera.
3. Pada meja *customer service* hendaknya dilengkapi semua fasilitas yang dibutuhkan guna memperlancar pelayanan kepada nasabah, khususnya *printer+fotocopy* yang rusak hendaknya segera diperbaiki agar *customer service* tidak kesulitan masuk ke *back office* untuk memfotocopy berkas nasabah yang perlu di gandakan.
4. BMT Bina Ummat Sejahtera perlu menggunakan sistem nomor antrian untuk nasabah yang akan menggunakan layanan *customer service* agar para nasabah dapat disiplin antri dan jelas kapan nasabah akan mendapat layanan.
5. BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen perlu menambah kursi tunggu bagi nasabah agar saat antri tidak berdiri serta menambah kenyamanan nasabah.
6. BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen perlu menambah buletin agar rak buku tidak terlihat kosong dan agar nasabah tidak bosan saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan.
7. BMT Bina Ummat Sejahtera perlu mengadakan kotak saran agar nasabah yang malu mengatakan kritik dan saran secara langsung bisa

menuliskan kritik dan sarannya di atas kertas dan memasukkannya ke dalam kotak saran.

8. BMT Bina Ummat Sejahtera perlu menambah pengharum ruangan agar menambah rasa nyaman nasabah.
9. BMT Bina Ummat Sejahtera perlu menggunakan jasa *security* atau petugas yang membukakan pintu masuk, agar nasabah tidak perlu kesulitan lagi saat membuka pintu masuk yang agak berat.

### **C. Penutup**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya pada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis aturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa jalan kebenaran bagi umat manusia. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan referensi dalam bidang akademik.