

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh BMT HARAPAN UMAT Kcp sleko Pati sudah memenuhi 5 kriteria pokok untuk mengukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya yakni meliputi *Tangibles (Bentuk Fisik)*, *Reability (Kehandalan)*, *Responsivness (Ketanggapan)*, *Assurance (kepastian)*, dan *Emphaty (Empati)*.
2. Kepuasan anggota diukur antara kenyataan dan harapan yang dirasakan, yang mana anggota dikatakan puas jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan. Selama ini BMT telah memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan dan diinginkan oleh anggota.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ditujukan untuk BMT HARAPAN UMAT, karyawan BMT dan anggota BMT HARAPAN UMAT diharapkan dengan saran berikut ini dapat membangun BMT lebih baik lagi kedepannya dan lebih mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Bagi BMT HARAPAN UMAT:

1. Membangun mushola disetiap cabang BMT HARAPAN UMAT PATI.
2. Membangun ATM disetiap cabang atau di setiap Kecamatan.
3. Mengaktifkan CCTV untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan.
4. Saat perekrutan karyawan harus dilakukan secara teliti supaya memperoleh karyawan yang berkualitas disegala bidang.

Karyawan:

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada anggota.

2. Memperdalam ilmu tentang keuangan syari'ah baik produk maupun cara saat melayani anggota.
3. Selalu fokus ketika melayani anggota

Anggota:

1. Anggota harus lebih pintar dan aktif bertanya kepada pihak BMT ketika akan melakukan pembiayaan maupun produk simpanan.
2. Jangan ragu untuk menabung di lembaga keuangan yang berbasis syari'ah.

C. Penutup

Puji syukur *Alhmdulillah* penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad, karunia dan petunjuk-Nya pada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Agung Rasulullah SAW telah membawa jalan kebenaran bagi umat manusia di bumi ini. Tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat mejadi bahan referensi dalam bidang akademik selajutnya.