

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah Cab Purworejo yaitu juga dengan memberikan *Service Excellent* kepada nasabahnya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dengan pelayanan yang baik akan terciptanya loyalitas kepada BMT Marhamah. Selain *Service Excellent*, BMT Marhamah Cab Purworejo juga memberikan pelayanan dengan system Jemput Bola, yaitu dimana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung BMT Marhamah Cab Purworejo. Sehingga pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo bisa dilakukan dimanapun. Biasanya sistem Jemput Bola ini dilakukan oleh marketing BMT Marhamah.
2. Pada dasarnya BMT Marhamah Cab Purworejo sudah memiliki standar pelayanan yang baik, dan sudah menerapkan sesuai dasar dasar standar pelayanan yang baik dengan melayani nasabah dengan sistem *Service Excellent* dan pelayanan sistem jemput bola. Namun dalam penerapannya terkadang masih ada sikap dari pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo yang tidak sesuai dengan aturan, seperti teller yang tidak melakukan 3S (salam.sapa,senyum), marketing yang sempat berselisih dengan nasabah ketika menangani nasabah dilapangan, dan masih adanya komplainan dari nasabah perihal pengambilan setoran maupun angsuran yang lambat. Dan jikalau seperti itu dilakukan secara terus menerus akan berkemungkinan membawa dampak yang tidak baik untuk BMT Marhamah Cab Purworejo untuk kedepannya. Sehingga hal tersebut harus ditindak lanjuti agar tidak menimbulkan dampak yang tidak baik untuk BMT Marhamah Cab Purworejo untuk kedepannya.

5.2 Saran

1. Teller dan marketing yang cenderung setiap hari bertemu dan melayani nasabah haruslah lebih bersabar ketika melayani nasabah nasabah yang sulit.
2. Berikan penjelasan dan berikan *update-an* jadwal penarikan nasabah dengan menyesuaikan kondisi BMT Marhamah Cab Purworejo.
3. Lakukan kunjungan kepada nasabah yang sulit, cari tau penyebab kesulitannya. Syukur syukur bisa memberikan solusi alternatif guna menyelesaikan masalah yang ada.
4. Perlu adanya evaluasi mengenai kinerja karyawan BMT Marhamah Purworejo. Apabila ada karyawan yang tidak melaksanakan peraturan yang dibuat, berikan teguran. Dengan evaluasi tersebut maka BMT Marhamah Cab Purworejo akan tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah. karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah.
5. Berikan system keluhan dan saran untuk mengukur seberapa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan BMT Marhamah Cab Purworejo, dengan cara menyediakan kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo.
6. Diperlukanya motivasi kepada karyawan mengenai pentingnya pelayanan terhadap nasabah.
7. Diperlukannya penambahan karyawan BMT Marhamah Cab Purworejo, sehingga pelayanan menjadi efisien dan efektif.