

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dengan judul “Peranan *Account Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera Lasem KCP Banyumanik”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Peranan *Account Officer* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik.

Sebagai bagian dari personil bank *Account Officer* memiliki peranan yang sangat penting. Dilain sisi *Account Officer* dihadapkan pada target pencapaian bank, disisi lain *Account Officer* juga harus menjaga nasabahnya agar merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk yang digunakann sehingga diharapkan nasabah merasa terpuaskan, pada akhirnya nasabah tersebut menjadi loyal kepada bank.

Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh *Account Officer* BMT BUS Lasem KCP Banyumanik kepada nasabah diantaranya:

1. Pelayanan ATM (*Angkat Telephon Moro*)

Pelayanan ini diberikan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui messege ataupun telephon. Nasabah bisa menelphone atau messege kepada *Account Officer* secara langsung terkait kebutuhannya maka *Account Officer* akan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah.

2. Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan ini memudahkan nasabah karena nasabah tidak perlu datang kekantor ketika ingin melakukan transaksi. Namun *Account Officer* lah yang akan mendatangi nasabah yang ingin melakukan transaksi baik menabung, pengajuan pembiayaan ataupun pembayaran angsuran.

Nasabah pada dasarnya akan senang diperlakukan dan dilayani dengan baik, Seorang *Account Officer* dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Kesopanan dalam melayani nasabah dan komunikasi yang baik menjadi kunci nasabah tetap bertahan dan loyal. Inti dari pelayanan nasabah yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap nasabah.¹ Dalam upayanya melayani nasabah *Account Officer* telah berupaya dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah. Pendekatan emosional dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan percaya kepada BMT

2. Loyalitas nasabah di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumaik

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat dapat disimpulkan bahwasanya nasabah di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik bisa dikatakan memiliki loyalitas kepada perusahaan karena sudah memenuhi karakteristik loyalitas pelanggan.²

Namun dari pengamatan penulis loyalitas pelanggan nasabah di BMT BUS Lasem KCP Banyumanik masih dalam kategori *Clients* dan *Advocaters* belum sampai kepada *Partners*.

Pada tahap *Clint*, pelanggan telah membeli barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention namun mereka tidak/ belum mau merekomendasikan kepada yang lain.

Pada tahap *Advocaters*, *Clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang/jasa di perusahaan tersebut.

Pada tahap *Partners*, telah terjadi hubungan kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

¹ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 9

² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,... hlm. 130

B. Saran

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Komunikasi yang baik mampu menciptakan hubungan emosional antara BMT dan nasabahnya menjadi salah satu cara agar nasabah tetap loyal kepada perusahaan. Nasabah akan menggunakan produk/jasa karena mereka telah percaya kepada BMT. Lembaga keuangan harus memiliki *Account Officer* yang cakap dan handal karena memiliki peranan yang sangat vital di khususnya di BMT. Selain itu harus tetap meningkatkan pelayanan dan mutu yang baik kepada nasabahnya.

2. Bagi penelitian yang selanjutnya

KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perekonomian masyarakat dengan memberikan produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Karena dengan itu BMT BUS Lasem tetap biasa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahan atau keterbatasan penelitian ini yaitu penelitian ini secara general tidak fokus pada nasabah penabung, nasabah pendeposito, ataupun nasabah pembiayaan.

C. Penutup

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis tunggu guna perbaikan Tugas Akhir ini selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua umunya. Amin.