

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kepercayaan nasabah kepada KJKS Nusa Indah Cepiring merupakan asas utama bagi KJKS Nusa Indah Cepiring untuk berkembang. Perkembangan dan pertumbuhan secara kuantitas dan diiringi dengan kualitas membawa KJKS Nusa Indah Cepiring tersebut semakin dapat dipercaya. Hubungan antara KJKS Nusa Indah Cepiring dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait yaitu hukum ekonomi islam dan kepercayaan. Strategi KJKS Nusa Indah dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah selain karena memberikan bagi hasil sesuai dengan akad atau kesepakatan antara nasabah dan KJKS Nusa Indah Cepiring juga karena asas KJKS Nusa Indah yang *Shiddiq, Amanah, Fatamah, dan Tabligh*.

Di samping itu, kualitas pelayanan dalam KJKS sudah memenuhi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman yaitu *tangible* (fisik) yaitu menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa dalam hal ini misalnya, kondisi gedung, peralatan yang disediakan, lahan parkir, serta penampilan dari para karyawan. *Reliability* (kehandalan) menyangkut konsistensi dari *performance* dan dapat dipercaya, misalnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

kepada konsumen. *Responsiveness* (cepat tanggap) menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan, hal ini dapat juga menyangkut ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *Assurance* (kesiapan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dan yang terakhir *emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Kepercayaan nasabah terhadap KJKS Nusa Indah terbentuk karena faktor mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah yang sesuai dan aman dari segi syari'ah, halal dan baik, bermanfaat bagi pengembangan usaha yang bersifat ekonomi islam, dan imbalan berupa bagi hasil yang disesuaikan dengan pendapatan nasabah. Faktor yang mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah menunjukkan bahwa prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan oleh KJKS Nusa Indah sudah cukup diterima dari segi syari'ahnya namun pemahaman-pemahaman dari nasabah dari kategori pendidikan yang rendah masih sulit menerima pemahaman sistem KJKS Nusa Indah yang menggunakan sistem Syari'ah tersebut.

B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil temuan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi KJKS Nusa Indah, Kepercayaan nasabah terhadap KJKS Nusa Indah terbentuk karena faktor mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah yang sesuai dan aman dari segi syari'ah, halal dan baik, bermanfaat bagi pengembangan usaha yang bersifat ekonomi islam, dan imbalan berupa bagi hasil yang disesuaikan dengan pendapatan nasabah. Hendaknya pihak KJKS mampu mempertahankan kriteria dan strategi ini dalam mempertahankan kepercayaan nasabahnya.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan memperpanjang periode penelitian dan juga menggunakan variabel penelitian yang lebih banyak sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik.

A. PENUTUP

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, peneliti ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan hambanya ini kesabaran yang penuh, yang telah memberikan kelancaran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Peningkatan Kepercayaan Anggota Terhadap Lembaga Keuangan Syariah dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki.

Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada pihak yang selalu memotivasi dan telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk penulis maupun pembacanya.