

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Di era yang serba digital ini, BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang berinovasi dengan meluncurkan sistem layanan M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS pada tahun 2019. Aplikasi tersebut dirancang guna menunjang pelayanan yang ada di BMT Rizqona IKABU. Sistem layanan tersebut sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem Layanan M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS berperan untuk menyediakan berbagai fitur, diantaranya: Transfer, Donasi (LAZ dan L-Kaf), Pembayaran, Pembelian, Cek saldo, Cek mutasi, Pembiayaan, Tabungan, Produk yang ditawarkan, Informasi kantor cabang BMT Rizqona IKABU di seluruh Indonesia. Adanya sistem layanan Mobile BMT tidak hanya menguntungkan bagi pihak nasabah saja, bagi pihak lembaga juga sangat diuntungkan karena dapat memudahkan dalam mensinkronkan transaksi yang ada di lapangan dengan yang ada di sistem, selain itu profit meningkat dikarenakan adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui aplikasi tersebut.
2. Kepuasan anggota simpanan pada BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS Jombang menunjukkan banyak dampaknya positifnya sebab dengan adanya M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS

ini nasabah jadi lebih mudah dan merasa puas untuk melakukan transaksi. Produk simpanan ini anggotanya yang paling banyak yakni Simpanan umum, kemudian Simpanan Siswa Santri, Simpanan Anggota, Simpanan Khusus, kemudian Anggota Aktif. Disamping itu juga terdapat Simpanan Qurban, Simpanan Wisata Hati, Simpanan Masa Depan, Simpanan WALIMAH, dan Simpanan Pesantren yang juga merupakan produk simpanan BMT Rizqona IKABU Tambakberas yang dapat ditransaksikan melalui M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKIBERAS. Kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dalam penelitian ini dapat diukur dengan konfirmasi harapan, minat pelayanan ulang, dan kesediaan anggota untuk merekomendasi.

3. Dengan adanya sistem layanan M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS yang di dasari dengan teori tingkat kualitas layanan yang dikemukakan oleh Nocai, yang menyebutkan indikator untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan dan performa. Berdasarkan tabel komparasi produk di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan dan pada tahun 2023 ini sebanyak 470 nasabah pengguna Mobile BMT. Diikuti dengan jumlah peningkatan seluruh transaksi di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang yang dari tahun 2020 hingga 2023 dengan masing-masing sejumlah 97-307-767-

950 yang dilakukan nasabah melalui aplikasi M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS Jombang akan terus meningkatkan pelayanannya agar kebutuhan dan keinginan nasabahnya dapat terpenuhi sehingga loyalitas nasabah tetap terjaga.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas BMT Rizqona IKABU tambakberas Jombang.

### **1. Bagi BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang**

Meningkatkan kualitas dimulai dari fasilitas fisik yang diperlukan oleh anggota. Selain itu menambah sumber daya manusia agar lebih efektif dan efisien. Dan perlu diadakan peningkatan sistem layanan M-BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS guna meminimalisir keluhan yang dialami nasabah.

### **2. Bagi nasabah BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang**

Lebih memahami produk dan jasa. Dan ikut buka suara mengenai fasilitas dan pelayanan apa saja yang mungkin perlu ditingkatkan. Sehingga BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dapat memperbaiki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

### **3. Bagi Peneliti**

Selanjutnya Penelitian saya hanya terfokus pada sistem Mobile BMT. Penelitian selanjutnya bisa di luar tema sistem Mobile BMT,

karena sudah digunakan oleh peneliti terdahulu terutama di BMT Beringharjo Cabang Kota Kediri.

