BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah membandingkan teori dan praktik yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya , maka penulis dapat mengambil kesimpulan berupa:

1. Kebijakan dan etika kerja KSPPS BMT PETA Cabang Kediri adalah agar seluruh pegawai memberikan pelayanan dan etika kerja kepada nasabah dengan sikap percaya diri sehingga cepat , akurat , tepat dan tanpa melanggar SOP yang berlaku . Dalam melayani nasabah , pegawai KSPPS BMT PETA cabang Kediri harus menunjukkan kepedulian dan memberikan perhatian yang cukup kepada nasabah yang menyampaikan keluhan , Membuat mereka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pegawai KSPPS BMT PETA Kediri juga harus menyediakan produk yang sesuai dan sesuai dengan kebutuhan nasabah . Selain itu, sarana dan prasarana yang nyaman harus disediakan. Pertimbangan juga harus diberikan pada pakaian karyawan agar terlihat rapi ketika pelanggan memperhatikan . Selain itu, kerahasiaan data pelanggan juga sangat penting agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penting juga untuk memiliki karyawan yang profesional dan berkompeten karena karyawan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Peran etos kerja pegawai KSPPS BMT PETA cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan Tabaruk adalah dengan cara pengenalan diri terhadap nasabahnya. Lalu, dengan memberikan

produk yang cocok akan membuat nasabahnya merasa dipedulikan akan kebutuhannya. Menjaga penampilan itu sangat diperlukan agar menciptakan kenyamanan nasabahnya. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang layak akan membuat nasabah nyaman dan puas. Dalam memberikan informasi harus dengan bahasa yang dapat dimengerti nasabah. Di samping itu, dalam menyelesaikan keluhan nasabah harus dengan cepat, tanggap dan tuntas agar dapat menciptakan kepuasan nasabah. Pemberian jaminan terhadap kerahasiaan nasabah itu juga sangat penting untuk menjaga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Dan yang terakhir adalah melakukan evaluasi terhadap pekerjaan karyawannya sehingga mengetahui profesional dan karyawan yang berkompeten. Dari strategi tersebut dapat meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah karena adanya kepuasan nasabah dalam pelayanan KSPPS BMT PETA Kediri yang dapat membuat kepercayaan nasabah itu tumbuh pada lembaga tersebut.

B. Saran

Berdasarkan analisis hasil dan kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa saran , dengan harapan dapat membawa manfaat dan investasi bagi pihak-pihak terkait yakni sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS BMT PETA Kediri, strategi pelayanan dan etos kerja produk tabungan tabaruk ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yang sudah baik. Namun hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu meningkatkan dan mengembangkan strategi pelayanan dan etika profesi untuk meminimalkan kesalahan dan mampu bertahan dalam persaingan antar instansi lain.

2. Memberikan pemahaman yang lebih baik kepada anggota tentang produk dan layanan serta kontrak Syariah. Dan ikut buka suara mengenai fasilitas dan pelayanan apa saja yang mungkin perlu ditingkatkan. Sehingga KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dapat memperbaiki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan lebih kepada pembacanya yang terkhusus tentang koperasi syariah serta diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan serta untuk mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain selain strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan.