

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya mengenai strategi pelayanan melalui Mobile UGT dalam meningkatkan kepuasan anggota di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. BMT UGT Nusantara Grogol Kediri menerapkan empat strategi pelayanan melalui aplikasi Mobile UGT, yaitu digitalisasi layanan transaksi, edukasi dan pendampingan digital, penyediaan layanan tanpa biaya pada beberapa transaksi dasar, serta peningkatan responsivitas layanan. Strategi digitalisasi dilakukan melalui pengembangan fitur-fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Strategi edukasi dan pendampingan dilakukan melalui sosialisasi, kunjungan langsung, dan praktik penggunaan aplikasi kepada anggota. Strategi penyediaan layanan tanpa biaya dilakukan dengan membebaskan biaya pada transaksi tertentu, seperti pengecekan saldo dan transfer antaranggota. Adapun strategi peningkatan responsivitas layanan dilakukan melalui penetapan standar waktu respons dan penanganan keluhan secara cepat dan terukur.
2. Strategi pelayanan melalui Mobile UGT mampu meningkatkan kepuasan anggota BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Peningkatan

kepuasan tersebut terlihat pada dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Anggota merasa puas karena Mobile UGT mempermudah transaksi, menghemat waktu dan biaya, memberikan rasa aman dalam bertransaksi, serta didukung oleh pelayanan petugas yang cepat, ramah, dan memberikan pendampingan kepada anggota yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan melalui Mobile UGT telah mampu memenuhi harapan anggota dan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna aplikasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BMT UGT Nusantara Grogol Kediri

BMT diharapkan dapat terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur Mobile UGT secara berkelanjutan, khususnya dalam mengatasi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan proses pembaruan aplikasi yang sesekali dirasakan anggota, agar dimensi keandalan layanan semakin terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian ke beberapa cabang BMT UGT Nusantara lainnya atau lembaga keuangan mikro syariah sejenis, untuk melihat apakah pola strategi pelayanan dan

dimensi kepuasan yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat konsisten atau berbeda pada konteks yang lebih luas. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih mendalam dampak kebijakan bebas biaya pada transaksi tertentu terhadap perilaku transaksi dan loyalitas anggota, misalnya dengan membandingkan frekuensi penggunaan fitur yang gratis dengan fitur yang masih dikenakan biaya.