

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri adalah menggunakan sistem pendekatan kekeluargaan dengan menerapkan 5 penentu kualitas pelayanan yang meliputi kendalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan produk-produk fisik (*tangibles*) yang telah dijalankan dengan baik. Dan produk pembiayaan yang menjadi primadona adalah produk pembiayaan *Murabahah*. Hal-hal tersebut dibuktikan dengan adanya jumlah transaksi pembiayaan yang mayoritas dipilih oleh anggota yang mengakibatkan total dana transaksi mengalami kenaikan dibandingkan dengan produk simpanan pada rentang tahun 2018 sampai dengan 2020.
2. *Service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota ditinjau dari manajemen syariah di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri adalah mengenai prinsip-prinsip manajemen Syariah, ada beberapa yang sudah sesuai dengan manajemen Syariah seperti keadilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota tanpa membedakan atau melihat dari sisi tertentu, semuanya dipandang sama. Namun, ada beberapa prinsip yang belum sesuai dengan manajemen Syariah yakni komunikatif.

Pasalnya pernah ada kesalahpahaman yang terjadi antara pihak KSSU Harum Dhaha Kota Kediri dengan anggota mengenai pencatatan tanggal di kwitansi dan di buku laporan anggota berbeda. Untuk prinsip amanah dan pertanggungjawaban juga pernah terjadi keterlambatan mengenai layanan antar jemput simpanan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri:

1. Bagi KSSU Harum Dhaha Kota Kediri

Meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan mulai dari fasilitas fisik yang diperlukan oleh anggota. Selain itu perlu diadakan evaluasi kinerja secara rutin guna meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dan evaluasi dapat meningkatkan keharmonisan hubungan antar sesama karyawan.

2. Bagi anggota KSSU Harum Dhaha Kota Kediri

Lebih memahami produk dan akad Syariah yang digunakannya serta ikut buka suara mengenai pelayanan apa saja yang mungkin ia perlukan. Sehingga KSSU Harum Dhaha Kota Kediri dapat memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan anggota.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang saya lakukan hanya terfokus terhadap *service excellent* apa yang digunakan di produk pembiayaan, sehingga produk *murabahah*

menjadi primadona. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan diluar tema *service excellent* atau pelayanan. Dikarenakan penelitian dengan judul tersebut sudah banyak digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu terutama di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.