

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai peranan etiket pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam (studi kasus BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan etiket pelayanan *customer service* pada suatu lembaga sangatlah penting mengingat bahwa *customer service* sebagai penggerak ekonomi suatu lembaga. Dalam hal ini peranan etiket pelayanan di BMT Lantasir berguna untuk meningkatkan loyalitas anggota. Adapun peranan etiket yang dilakukan yaitu dengan cara memperhatikan komponen etiket pelayanan diantaranya selalu berusaha untuk menjaga cara berbicara, penampilan, berpakaian, cara bertanya dan gerak-gerik, selalu merangkul anggota seperti keluarga, dan menjadikan anggota sebagai prioritas. Dari penerapan etiket pelayanan ini mampu meningkatkan jumlah anggota yang loyalitas di BMT Lantasir. Peranan etiket pelayanan yang baik akan membawa keuntungan tersendiri untuk BMT Lantasir dimana anggota merasa mempunyai keluarga kedua dan mereka pun tidak segan untuk mempromosikan ke rekan maupun kerabatnya bahkan jika ada dari mereka ditawarkan untuk bergabung ke lembaga lain anggota pun tidak segan

untuk menolak sebab BMT Lantasir dianggap sebagai rumah yang membantu mereka saat lagi kesusahan. Dalam hal ini loyalitas anggota di BMT Lantasir terjadi karena anggota juga selalu komitmen dengan produk dan layanan jasa yang diberikan, selalu melakukan pembelian ulang dan mereka juga tidak segan untuk merekomendasikan produk ke orang lain.

2. Peranan etiket pelayanan yang diberikan oleh BMT Lantasir membawa dampak yang baik terhadap pertumbuhan anggotanya yang setiap tahun mengalami peningkatan dan akan membawa pertumbuhan juga dalam aktiva BMT Lantasir hal ini juga dipengaruhi dengan adanya etiket pelayanan yang diberikan berdasarkan etika bisnis Islam tentu ini membuat anggota menjadi merasa dirangkul serta saudara sendiri dan penerapan etiket pelayanan yang berbasis syariat Islam membuat kepercayaan anggota menjadi lebih besar. Hal ini dilihat dari adanya prinsip kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan keseimbangan dalam menjalankan bisnisnya dan tidak ada yang dilebih-lebihkan. Adanya peranan etiket pelayanan yang berdasarkan etika bisnis Islam membuat anggota merasa diberi kemudahan dimana mereka akan di prioritaskan dalam segala hal.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri ada beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti yakni:

1. BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri

Dalam melakukan penelitian ada beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan terus menerus salah satunya yaitu etiket pelayanan *customer service* harus ditingkatkan dan diperbaiki agar bisa meningkatkan jumlah loyalitas anggota dan mempertahankan rasa persaudaraan antar anggota.

2. Akademik

Diharapkan pada hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya selain dengan adanya jurnal maupun buku.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menemukan fakta-fakta yang lebih terbaru guna untuk memperluas ilmu pengetahuan mengenai lembaga keuangan syariah. Dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar bisa melengkapi kekurangan dan menyempurnakan lagi penelitian terdahulu.