

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Di era yang serba digital ini, BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar berinovasi dengan meluncurkan sistem layanan *Mobile* UGT pada tahun 2018. Aplikasi tersebut dirancang guna menunjang pelayanan yang ada di BMT Nusantara. Sistem layanan tersebut sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem *Mobile* UGT 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 UGT Nusantara di seluruh Indonesia. Adanya sistem layanan *Mobile* UGT 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 disistem, selain itu profit meningkat dikarenakan adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui aplikasi tersebut.

2. Dengan adanya sistem layanan *Mobile* UGT 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. Peningkatan jumlah nasabah cukup signifikan terjadi pada tahun 2020 mencapai 102 orang, dari 67 orang ditahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan 63 orang menjadi 165 orang. Diikuti dengan peningkatan frekuensi transaksi yang dilakukan nasabah melauai aplikasi *Mobile* UGT yakni sebesar 211% dari 210 transaksi pada tahun 2018 menjadi 653 transaksi pada tahun 2021.. BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo 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 UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar.

1. Bagi BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar.

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 *Mobile* UGT guna meminimalisir keluhan yang dialami nasabah.

2. Bagi nasabah BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar.

Lebih memahami produk dan jasa. Dan ikut buka suara mengenai fasilitas dan pelayanan apa saja yang mungkin perlu ditingkatkan. Sehingga BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar dapat memperbaiki sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian saya hanya terfokus pada sistem *Mobile* UGT. Penelitian selanjutnya bisa di luar tema sistem *Mobile* UGT, karena sudah digunakan oleh peneliti terdahulu terutama di BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar.