

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa di atas maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan berperan dalam peningkatan jumlah nasabah pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto. Pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan dimensi pelayanan yang meliputi: *Tangibles* (Bukti secara langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang diterapkan pada karyawan sebagai berikut: *Customer Service, Teller, Security, Account Officer, Funding Officer, Mobile Banking*.
2. Pelayanan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto memiliki relevansi berdasarkan manajemen pelayanan Islam yang menerapkan sifat dan sikap Rasulullah yaitu: *Shiddiq, Amanah, Tablig dan Fathonah*. BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto beroperasi dan melayani nasabah dengan menggunakan prinsip manajemen pelayanan syariah. Sebagaimana prinsip tersebut meliputi: *Amar Ma'ruf Nahi Munkar*, Kewajiban menyampaikan amanah, Kewajiban menegakkan keadilan, Kewajiban menegakkan kebenaran. Selain itu fungsi manajemen yaitu sebagai berikut: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakkan), *Controlling* (pengawasan). Tujuan dari manajemen pelayanan syariah agar BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto memiliki perencanaan serta mengawasi kegiatannya sesuai dengan prinsip – prinsip syariah.

B. Saran

1. Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto semoga dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa puas atas kunjungan serta memperluas jangkauan mengenai pelayanan pada masyarakat di sekitar wilayah Mojokerto.
2. Selalu memberikan keberkahan kepada masyarakat di wilayah Mojokerto terutama pada bidang ekonomi yang memiliki keterbatasan dana agar perekonomian indonesia semakin maju.
3. Memberikan akses pada pengunjung untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto apakah pelayanan yang diberikan pada pengunjung puas ataukah tidak.