

BAB VI

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung mengenai analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Praktek dan perkembangan pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung dimulai dari proses pengajuan anggota pembiayaan yang mengajukan persyaratan dan formulir untuk membeli barang di BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan. Selanjutnya, pihak BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan membelikan barang anggota ke supplier. Ketika barang sudah menjadi milik BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan, selanjutnya akan dijual kepada anggota pembiayaan yang mengajukan tadi dengan harga yang sudah ditambahkan margin sesuai kesepakatan. Sedangkan, pada perkembangan pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sejauh ini sangat bagus. Karena dari masyarakat sendiri banyak yang memilih untuk melakukan pembiayaan *murabahah*. Pada BTM Surya Madinah, perkembangan pembiayaan *murabahah* selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Karena sistem dari *murabahah* tersebut yang mudah dan terdapat waktu per bulannya untuk membayar akan sangat membantu meringankan

anggota pembiayaan untuk membayar. Selain itu, kalau di BMT Pahlawan mulai dari tahun 1996 sampai 2018 anggotanya sudah mencapai 1.700 orang yang melakukan pembiayaan. Sedangkan untuk pembiayaan *murabahah* total nya sekitar 600 orang.

2. Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sudah membuat anggota pembiayaan merasa puas dan nyaman. Karena memang pelayanannya sangat ramah, mampu menyelesaikan keluhan-keluhan dari anggota pembiayaan, prosesnya cepat, dan tidak memberatkan anggota pembiayaan. Selain itu, proses pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung maupun di BMT Pahlawan Tulungagung memberikan batas waktu untuk pelunasan minimal selama 3 bulan dan maksimal 2 tahun. Jadi, apabila anggota pembiayaan mampu melunasi hutangnya sebelum jatuh tempo itu boleh. Bisa dikatakan, pembiayaan *murabahah* bisa meringankan beban anggota pembiayaan, karena bisa diangsur dalam pembayarannya.
3. Perbandingan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang cukup bagus. Bisa dikatakan, bahwa dari anggota pembiayaan sendiri memilih pembiayaan *murabahah* karena sistemnya yang mudah dan terdapat jangka waktu per bulannya untuk mengangsur. Seperti pada pembiayaan *murabahah* yang ada di BTM Surya Madinah Tulungagung dari tahun 2014-2016 mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2014 sebanyak 85 orang, 2015

sebanyak 88 orang, dan 2016 sebanyak 61 orang. Namun, meskipun mengalami penurunan pada tahun 2016, jumlah tersebut tidak tergolong kedalam penurunan yang banyak. Selanjutnya pada pembiayaan *murabahah* di BMT Pahlawan dari tahun 2014-2016 juga mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2014 sebanyak 774 orang, 2015 sebanyak 582 orang, dan 2016 sebanyak 620 orang. Meskipun mengalami penurunan, jumlah penurunan tersebut masih tergolong sedikit.

2. SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi perkembangan BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung pada khususnya, yaitu:

1. BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung sebagai lembaga pembiayaan, wajib berkomitmen untuk dapat melaksanakan transaksi sesuai dengan ketentuan-ketentuan ekonomi Islam secara umum. Sehingga pada prakteknya BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan dapat terhindar dari penyimpangan yang dapat merugikan pihak manapun.
2. Berkaitan dengan kualitas pelayanan sebaiknya pihak BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan, untuk kedepannya supaya merencanakan strategi pemasaran yang lebih matang, sehingga produk yang dipasarkan dapat menjadi produk yang diutamakan.

3. Untuk sosialisasi kepada masyarakat luas agar memahami produk yang terdapat di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, terutama produk pembiayaan *murabahah*. Supaya masyarakat luas mengerti bahwa BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan menyediakan pembiayaan *murabahah* untuk mempermudah anggota pembiayaan untuk pembelian barang.