

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan diatas dapat ditarik kesimpulan terkait dengan bagaimana strategi *service excellent* yang telah dilakukan dua lembaga dapat disimpulkan:

1. Di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung melakukan praktik *service excellent* sebagai upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* yang meliputi *self awareness, enthusiasm, reform, impressive, care* dan *evaluation*. Adapun di BMT Harapan Umat Tulungagung yang meliputi *self awareness, enthusiasm, reform, value, impressive, care* dan *evaluation*.
2. Kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung pada praktik strategi *service excellent* sebagai upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* adalah sama-sama memiliki 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Dimana faktor internal terdiri dari keterbatasan modal, dan keterbatasan pengelola. Dan faktor eksternal terdiri dari adanya anggota yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku, kurangnya pemahaman anggota mengenai produk pembiayaan BBA, dan adanya pembiayaan bermasalah.
3. Cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung pada praktik strategi *service excellent* sebagai upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman*

*Ajil* adalah sama-sama melalui 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Dimana solusi melalui faktor internal terdiri dari BMT lebih selektif dalam membagi modal dan menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan lembaga lain, dan memaksimalkan kinerja pengelola. Dan solusi melalui faktor eksternal terdiri dari BMT memaksimalkan prosedur yang berlaku, memberikan penjelasan kepada anggota berkaitan dengan produk BBA dan BMT lebih selektif dalam proses pencairan pembiayaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu:

### 1. Bagi Lembaga

Bagi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung untuk memaksimalkan strategi *service excellent*/pelayanan prima yang diberikan kepada anggota sebagai upaya peningkatan pembiayaan BBA. Dan BMT diharapkan dapat menjelaskan mengenai produk pembiayaan BBA kepada anggota secara detail sehingga anggota paham akan produk yang dipilihnya.

### 2. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat umum tidak perlu ragu untuk memilih lembaga keuangan syariah BMT. Dimana dalam pelayanan yang diberikan kepada anggota dilakukan dengan pelayanan terbaik yang mereka miliki dengan tetap berlandaskan dengan syariat Islam, hal ini ditujukan dengan

terjalannya hubungan kekeluargaan diantara lembaga keuangan syariah dengan para anggotanya.

### 3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu pihak kampus harus selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi semua mahasiswa.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan untuk pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya penelitian ini dapat dilakukan tidak terbatas pada BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung, akan tetapi dapat diperluas lagi. Selain itu juga dapat menggunakan sumber informan yang lebih bagus.

