BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Harapan Umat Tulungagung dilakukan sesuai dengan 5 prinsip yang terkandung di dalamnya, namun pada prinsip Kewajaran (*Fairness*) belum maksimal karena kurangnya koordinasi antara pengurus dan pengelola terkait dengan kegiatan kantor. Sedangkan implementasi *Service Excellence* Karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah memberikan pelayanan kepada semua anggota atau calon anggota dengan baik sesuai dengan konsep pendekatannya yaitu konsep A6. Dalam penerapannya lebih mengutamakan 5S, yaitu: salam, senyum, sapa, sopan, dan santun serta cepat dan tepat.
2. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung sama seperti yang diterapkan oleh BMT Harapan Umat Tulungagung, yaitu dilakukan sesuai 5 prinsip yang terkandung di dalamnya, namun pada prinsip Akuntabilitas (*Accountability*) belum maksimal karena tidak semua karyawan bisa memahami perannya dan mengetahui pentingnya GCG di sebuah perusahaan. Sedangkan implementasi *Service Excellence Karyawan* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung adalah memberikan pelayanan kepada semua anggota atau calon anggota dengan

baik sesuai dengan konsep pendekatannya yaitu konsep A6, adalah dengan menerapkan kemudahan dalam bertransaksi.

3. Perbedaan penerapan *Good Corporate Governance* di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah pada prinsip Kewajaran (*Fairness*) belum maksimal karena kurangnya koordinasi antara pengurus dan pengelola terkait dengan kegiatan kantor, sedangkan penerapan *Good Corporate Governance* di BMT Istiqomah Tulungagung adalah pada prinsip Akuntabilitas (*Accountability*) belum maksimal karena tidak semua karyawan bisa memahami perannya dan mengetahui pentingnya GCG di sebuah perusahaan.. Perbedaan penerapan *Service Excellence* Karyawan di BMT Harapan Umat Tulungagung adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat saat ada anggota yang datang dengan mengutamakan 5S, yaitu: salam, senyum, sapa, sopan dan santun, sedangkan penerapan *Service Excellence* Karyawan di BMT Istiqomah Tulungagung adalah dengan menerapkan kemudahan dalam bertransaksi.

B. Saran

1. Bagi Lembaga *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Harapan Umat Tulungagung dan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Tulungagung

   Hendaknya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi di dalam menerapkan *Good Corporate Governance*

dan *Service Excellence* Karyawan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan yang lebih baik untuk kedepannya agar mampu bersaing dengan perusahaan lain, sehingga perusahaan lebih berkembang dan tidak terjadi penyimpangan di bank syari'ah terlebih lagi di era yang modern seperti sekarang ini.

2. Bagi Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dokumntasi bagi pihak kampus sebagai tambahan perbendaharaan kepustakaan di IAIN Tulungagung.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

   Hendaknya hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti yang akan datang untuk diteliti lebih luas dan mendalam tentang pentingnya *Good Corporate Governance* dan *Service Excellence* Karyawan bagi sebuah perusahaan