

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan BMT Istiqomah Tulungagung

a. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung

Prosedur pelayanan yang diterapkan untuk anggota pembiayaan BMT Istiqomah adalah :

- 1) Penerapan 5C dalam menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan yakni *character* atau kepribadian, *capacity* atau kemampuan, *capital* atau modal calon anggota, *colateral* atau jaminan, *condition* atau keadaan lingkungan dan ekonomi.
- 2) Sangat mengutamakan analisis lingkungan untuk calon anggota pembiayaan demi kelancaran pada saat kontrak berjalan.
- 3) Menerapkan prinsip syariah dalam menjelaskan produk pembiayaan kepada calon anggota pembiayaan.
- 4) Selalu menerapkan prinsip 3S yakni senyum, sapa, dan salam.
- 5) Fleksibel dalam masalah baru ketika proses kontrak pembiayaan sedang berjalan.
- 6) Para karyawan diharuskan mentaati prosedur yang sudah dijalankan.

b. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung

Dalam implementasi prosedur, karyawan BMT Istiqomah telah memberikan pelayanan yang membuat anggota puas. Sehingga dapat mewujudkan hubungan yang baik dan positif dengan anggota. Hubungan tersebut dapat memberikan hal positif berupa sebuah loyalitas anggota pembiayaan terhadap jasa BMT. Dengan hal itu maka tingkat produktifitas BMT secara tidak langsung dapat meningkat karena adanya banyak hubungan-hubungan baru. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan agar terwujudnya sistem pelayanan BMT yang baik antara lain:

1. Prosedur pelayanan
2. Implementasi prosedur pelayanan yang baik

Dari beberapa hal diatas kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai jawaban dari masalah kebutuhan anggota pembiayaan. Dimana pada saat anggota membutuhkan pelayanan dalam pembiayaan, maka pihak BMT Istiqomah harus memberikan pelayanan pembiayaan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga dalam jangka panjang, lembaga atau BMT mendapatkan hubungan timbal balik yang baik.

Namun terdapat hal yang kurang tepat antara prosedur dalam ketaatan karyawan terhadap prosedur, yakni khususnya pada saat

etika berpakaian, hal itu terjadi ketika para karyawan tidak memakai seragam BMT yang telah disediakan. Hal ini tidak dijalankan karena alasan ada beberapa seragam yang telah rusak.

2. Kesimpulan BMT Pahlawan Tulungagung

a. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung

- 1) Penerapan 5C+1S dalam menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan yakni *character* atau kepribadian, *capacity* atau kemampuan, *capital* atau modal calon anggota, *colateral* atau jaminan, *condition* atau keadaan lingkungan dan ekonomi dan yang terakhir, *Syariah* atau sesuai prinsip Islam.
- 2) Beretika sesuai syariah Islam saat melayani anggota.
- 3) Selalu mengutamakan penyelesaian masalah dengan cara kekeluargaan terutama dalam pembiayaan masalah.
- 4) Wajib untuk berpenampilan rapi dan berpenampilan sesuai etika Islam ketika melayani anggota, yakni dengan berbusana sesuai jadwal.

b. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil Penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi prosedur pelayanan di BMT Pahlawan telah memberikan kepuasan terhadap anggota, hal itu dapat memberikan

dampak yang positif yakni berupa nama baik BMT Pahlawan. Sehingga anggota dapat memberikan referensi kepada orang sekitarnya untuk mengajukan pembiayaan di BMT Pahlawan ketika membutuhkan dana.

Meskipun telah memberikan kepuasan terhadap anggota dalam berjalannya pembiayaan, namun dalam praktik standart pembagian tugasnya, karyawan BMT Pahlawan kurang baik dalam mengimplementasikan tugas masing-masing tanggungjawabnya. Hal ini terjadi di BMT Pahlawan bahwa antara karyawan satu dengan yang lain berprinsip saling melengkapi dalam kekosongan karyawan. Dari kejadian tersebut maka pihak BMT sendiri akan merasa lebih berat dan timbul sebuah kontra antara karyawan satu dengan karyawan lain ketika para karyawan tidak mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur.

Oleh karena itu, prosedur dalam pelayanan suatu BMT harus diimplementasikan dengan baik dan dijalankan sesuai dengan tugas masing-masing karyawan. Agar tidak menimbulkan masalah internal di suatu BMT atau lembaga keuangan.

B. Saran

1. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan penambahan wawancara dalam pelayanan anggota pembiayaan.

2. Bagi Perpustakaan IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian dalam bidang perbankan syariah, khususnya dalam mengetahui pelayanan anggota pembiayaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan kontribusi dan referensi dalam pelayanan anggota pembiayaan dalam kedepannya.