

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *Total Quality Management* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, yaitu: a) Fokus pada nasabah, b) Obsesi terhadap kualitas, c) Pendekatan ilmiah, d) Komitmen jangka panjang, e) Perlibatan dan pemberdayaan karyawan, f) Pelatihan dan pendidikan, g) Perbaikan berkesinambungan, h) Kerjasama tim (*teamwork*), i) Kebebasan yang terkendali, j) Kesatuan tujuan.
2. Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, meliputi : a) fasilitas/ bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), e) empati (*emphaty*).
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, meliputi:

- a) Faktor yang mendukung dalam implementasi *Total Quality Management* terkait dengan adanya kerja sama dari jajaran organisasi secara terpadu, adanya kesiapan pihak perusahaan dalam merespon setiap perubahan dan keinginan nasabah, pimpinan yang demokratis, kinerja staff dan karyawan yang dihargai baik dengan sikap dan finansial dan setiap staff dan karyawan melayani nasabah dengan baik,
- b) Faktor yang penghambatnya dalam implementasi *Total Quality Management* terkait adanya sebagian komponen yang terlalu ceper puas dengan hasil yang dicapai, rendahnya disiplin kerja yang menghambat produktivitas perusahaan, pengaruh sumber daya manusia yaitu kurangnya karyawan untuk melakukan proses pembiayaan dan keterbatasan sumber daya (keahlian, teknologi, jaringan) dan perubahan kondisi ekonomi dan politik perusahaan harus menyusun rencana pemasaran yang fleksibel terhadap perusahaan yang terjadi yang diwujudkan dengan penyusunan yang terjadi yang diwujudkan dengan penyusunan rencana pemasaran dalam jangka pendek.

B. Saran

1. Bagi Pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

Diharapkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dapat membina dan mendampingi karyawannya dalam melayani nasabah. Dan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah terus melakukan pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

2. Bagi Akademik

Diharapkan bisa menambah pembendaharaan perpustakaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, sehingga bisa menambah pengetahuan dan informasi bagi semua mahasiswa untuk melakukan penelitian yang sama.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan maupun kajian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan yang sama yaitu, implementasi *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah dengan menambah 1 atau 2 studi kasus, sehingga hasil penelitian nantinya dapat dikomperasikan dan dapat diketahui bagaimana perbedaannya antara bank satu dengan bank yang lainnya.

