

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah di bahas, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian mengenai penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan serta faktor pendukung dan penghambat yang ada, sebagai berikut:

1. Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

Training Karyawan untuk yang masih baru diberi training atau magang selama 3 bulan, sedangkan karyawan yang sudah lama ikut dalam seminar dan pelatihan seperti penyusunan pembukuan laporan keuangan.

Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Syirkah Muslim Indonesia ini adalah dengan unsur salam sapa senyum dan menawarkan pengambilan angsuran dari rumah serta pencairan yang cepat dan tidak ada denda atau sanksi dengan demikian kualitas dari pelayanan yang diberikan ini sekaligus bisa meminimalisir risiko pembiayaan dengan kemudahan yang di tawarkan.

Kepuasan nasabah dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia bisa dikatakan cukup memuaskan karena sesuai dengan harapan mereka dengan menghindari riba serta dengan margin yang bisa

dikatakan cukup rendah dari lembaga keuangan syariah yang lainnya sehingga dapat membantu permasalahan mereka, hal ini juga merupakan faktor pendukung dari kepuasan dari nasabah dengan adanya Koperasi Syirkah Muslim Indonesia ini dijadikan sebagai rujukan untuk memilih pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam.

Faktor penghambat dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dalam hal training karyawan karena kebanyakan latar dari karyawan yang bukan akuntan diperlukannya pendampingan dan pelatihan yang harus dilakukan.

2. Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa

Training karyawan yang dilakukan BMT Rizwa berupabentuk pelatihan selama 3 bulan yang terkait produk, badan hukum, BMT, dan terkait pengelolaan, SOP, pengenalan produk-produknya serta aplikasi-aplikasi yang digunakan, pelayanan yang diberikan disini meliputi senyum, salam, sapa, sopan, santun kepada nasabah.

Pelayanan yang di terapkan di BMT Rizwa ini dengan mengikuti SOP yang berlaku dengan mengutamakan senyum terlebih dahulu dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diadakan rapat setiap bulan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut.

Pendekatan yang dilakukan oleh pihak BMT Rizwa dengan nasabah dengan menganggapnya sebagai keluarga menjadi faktor utama dalam cara meminimalisir risiko pembiayaan, dengan hal ini pihak BMT menjalin hubungan yang intensif terhadap nasabah sehingga membentuk sebuah ikatan keluarga, hal ini juga menjadi salah satu faktor kepuasan nasabah dengan kemudahan dan juga keramahan yang dilakukan oleh pihak BMT Rizwa terhadap para nasabah mereka sehingga merasa nyaman dan aman saat melakukan pembiayaan.

Faktor pendukung dan penghambat dari BMT Rizwa ini terkait training karyawan karena lembaga tersebut masih dalam lingkup yang kecil jarang melakukan pergantian karyawan, namun ketika melakukan pergantian karyawan akan dilaksanakan training lagi dan butuh beradaptasi kembali.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Lembaga dapat mempergunakan hasil dari penelitian ini untuk menambah informasi baru sekaligus arsip di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa. Diharapkan juga lembaga dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas karyawan, produk dan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Masyarakat

Untuk memberi informasi terhadap masyarakat mengenai training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan yang bagus dan baik sesuai dengan kajian teori dari para ahli, sehingga masyarakat dapat menilai training karyawan, kualitas pelayanan, dan minimnya risiko pembiayaan terhadap suatu lembaga keuangan syariah tersebut, sekaligus merekomendasikan masyarakat dari pada ke bank konvensional yang ada bunga atau riba lebih baik di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini bisa dipergunakan sebagai bukti terkait training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal yang lain penelitian ini diinginkan menjadi informasi baru sekaligus pengetahuan bagi mahasiswa lain. Serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau referensi yang cukup untuk penelitian yang lebih lanjut.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian diatas peneliti berharap menjadi acuan sebagai peneliti lain untuk kedepannya, terlebih lagi memilih lokasi

penelitian yang sama yaitu di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa karena di lokasi tersebut sangat terbuka sekali dan sangat membantu memberikan informasi keterkaitan dengan penelitian.