BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data-data dari observasi, wawancara serta dokumentasi sehingga diperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan Nasabah Yang Dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

   Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melakukan perlindungan nasabah dengan dua cara, yaitu dengan mengunakan perlindungan langsung dan tiadak langsung. Perlindungan langsung dengan cara menjaga data rahasai nasabah , memberikan pelayanan yang baik. Dan perlindungan tidak langsung dengan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

   Bank Muamalat Indonesia menjaga rahasia nasabah dengan sangat baik, melindungi semua nasabah baik nasabah pemilik dana maupun nasabah peminjam dana. Semua karyawan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mempunyai kewajiban untuk menjaga data rahasai nasabah dan meberikan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan antara satu nasabah dengan nasabah yang lain, karena pada dasarnya semua nasabah adalah sama.

2. Perlindungan Nasabah Yang Dilakukan Oleh BMT Harapan Ummat Tulungagung

   BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan perlindungan nasabah dengan menjaga data rahasia nasabah meskipun pada dasarnya tidak ada peraturan tertulis pada Undan-Undang perkoperasian, tetapi BMT Harapan Ummat menggunakan Acuan dasar Undang-Undang tentang perlindungan konsumen jasa yang dikeluarkan oleh BI.

   Selain menggunakan perlindungan dengan menjaga rahasia anggotanya baik pemilik dana maupun peminjam dana serta penerima bantuan, BMT Harapan Ummat

juga melakukan perlindungan dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota tanpa menandang siapa yang datang, semua anggota di pandang sama, sebagai anggota yang istimewa, dan dilayani dengan yang terbaik.

3. Perbedaan Perlindungan Nasabah Antara Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungaung

   Pada dasarnya Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT Harapan Ummat melakukan perlindungan dengan cara yang sama, hanya saja, penerapan dari keduanya berbeda, tetapi perbedaan tersebut tidak ada yang melanggar kode etik lembaga keuangan ataupun undang-undang yang berlaku. Perbedaan yang sangat mencolok pada kedua lembaga ini adalah perlindungan secara tidak langsung, yaitu tentang perlindungan melalui Lembaga Penjamin Simpanan, pada BMT Harapan Ummat tidak ada perlindungan melalui LPS, BMT hanya mengandalkan asas kepercayaan antara anggota dan Lembaga.

B. SARAN-SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BMT Harapan Ummat Tulungagung
   a. Sebaiknya ada penulisan peraturan tentang hal-hal yang terkait dengan kegiatan karyawan BMT supaya karyawan mempunyai landasan tertulis untuk melakukan segala kegiatan.
   b. Perlu adanya wadah atau sarana supaya nasabah bisa menyampaikan kritik dan saran kepada BMT, untuk bahan pertimbangan BMT supaya lebih meningkatkan mutu operasionalnya.

c. Perlunya mengadakan sosialisasi untuk meningkatan pemahaman nasabah terhadap pentingnya menjaga data pribadi mereka seperti jumlah tabungan atau kuatu kata kunci (pasword) kepada orang lain.

2. Untuk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

   a. Perlu peningkatan mutu pelayanan nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah terhadap pelayanan Bank Muamalat Indonesia

   b. Perlunya peningkatan dan edukasi terhadap nasabah tentang pentingnya menjaga data pribadi mereka yang berada di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulunggaung khususnya untuk nasabah yang berinvestasi atau nasabah pemilik dana.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam. Dalam penelitian ini tentu saja mengalami kekurangan karena adanya keterbatasan, sehingga peneliti berikutnya perlu menjelaskan secara lebih rinci dan lengkap dengan menambah teori yang mendukung.

4. Bagi Akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan nasabah melalui menjaga rahasia nasabah dan memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah.