BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis strategi pelayanan prima untuk meningkatkan loyaitas nasabah di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan prima oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani nasabah dengan maksimal. Menjalin hubungan kekeluargaan dan melayani dengan ramah, sopan, santun, bertanggungjawab, serta bersungguh-sungguh dalam melayani nasabah. Strategi pelayanan prima BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dengan teori *SERVICE*, diharapkan mempu menciptakan dampak positif terhadap BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Tujuan daei BMT UGT Sidogiri selain memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah, tetapi juga memberikan edukasi terhadap nasabah mengenai pola pikir, tingkah laku, dan kesadaran yang tinggi yang sesuai dengan kaidah Islam.

   Konsep pelayanan prima yang digunakan dalam mempertahankan nasabah mengacu pada konsep A3, yaitu terdiri dari sikap, perhatian, dan tindakan. Dari ketiga konsep tersebut mampu mempengaruhi

kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah, dan nasabah akan senantiasa menggunakanproduk dan jasa dari BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

2. Kendala yang dihadapi BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam meningkatkan loyalitas nasabah berhubungan dengan pelaksanaan strategi pelayanan prima. Strategi pelayanan prima yang digunakan meliputi strategi sarana dan prasarana, strategi periklanan, strategi jemput bola. Ketika strategi tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya. Strategi sarana dan prasarana memiliki kekurangan dalam bentuk fisik, yaitu kantor BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo sangat sederhana, jadi belum ada tempat parkir yang luas dan tempat tunggu nasabah tersedia untuk beberapa nasabah saja.

   Kendala dalam strategi periklanan yaitu belum mampu melakukan periklanan secara luas. Salah satu media periklanan yang digunakan ialah brosur, brosur ini berisi informasi-informasi yang menggambarkan produk-produk dan jasa di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo, namun penggunaan media brosur ini memiliki kendala dalam penyebaran, dan pelaksanaan. Penyebaran media brosur belum bisa menjangkau wilayah yang luas, dibutuhkan komunikasi yang baik dari karyawan agar mampu menjelaskan dengan baik, dan mampu memikat calon nasabah untuk tertarik menggunakan produk yang

ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Kendala dalam strategi jemput bola yaitu membutuhkan banyak karyawan untuk mengunjungi nasabah satu-persatu, energi yang lebih, dan juga faktor cuaca. Dalam melakukan strategi ini karyawan harus selalu siap dengan situasi yang tidak terduga, oleh sebab itu, karyawan harus memiliki ketelitian dan juga kesabaran yang tinggi.

3. Upaya BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo dalam mengatasi kendala dalam strategi pelayanan prima dapat dilakukan dengan mengatasi beberapa kendala dari setiap strategi agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo. Kendala dalam strategi sarana-prasarana dapat diatasi dengan kemampuan karyawan untuk maraih hati nasabah, mampu menciptakan suasana yang tenang, nyaman, sehingga nasabah yang sedang menunggu untuk dilayani tidak merasa resah, dan merasa tetap tenang. Untuk mengatasi lahan parkir untuk nasabah, nasabah bisa menitipkan kendaraan dibeberapa penitipan kendaraan yang ada disekitar BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo.

   Upaya untuk mengatasi kendala dari strategi periklanan baik secara langsung dan tidak langsung dapat dilakukan dengan pemberian penjelasan terlebih dahulu oleh karyawan kepada masyarakat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik, agar penjelasan yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti dengan baik oleh

masyarakat. Dengan cara tersebut, masyarakat yang telah menerima penjelasan dari karyawan mampu memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat yang lain, sehingga media periklanan yang digunakan tepat sasaran dan juga efektif.

Upaya untuk mengatasi kendala strategi jemput bola yaitu, karyawan harus mempu mengendalikan emosi, dan meningkatkan ketelitian dalam bekerja. Membentuk sikap positif dari dalam diri karyawan, yaitu dengan membentuk pola pikir karyawan yang mana Ia tidak hanya bekerja namun juga beribadah kepada sesama, karena tujuan dari strategi jemput bola yaitu untuk memudahkan nasabah bertransaksi dengan BMT UGT Sidogiri kantr cabang Lodoyo. Dengan hal tersebut karyawan tidak hanya dapat dipercaya oleh nasabah tetapi juga akan meraih keberhasilan dalam bekerja.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

1. Bagi Lembaga

   Dengan hasil penelitian di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo-Blitar ini dapat membantu untuk meningkatkan kedisiplinan kerja, meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta mampu menjalin kerja sama dalam bekerja. Mengembangkan strategi pelayanan yang telah digunakan supaya

dapat meminimalisir terjadinya kesalahan, dan supaya mendapatkan umpan balik yang maksimal dari seluruh nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Untuk penelitian mendatang, penelitian ini dapat lebih dikembangkan lagi agar hasil penelitian nanti lebih banyak lagi memberikan keuntungan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan, dan mengadakan pengembangan terkait variabel dalam penelitian agar hasil penelitian lebih beragam, dan mampu menunjang kemajuan perusahaan dan juga hasil penelitian yang akan datang.