

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan paparan data, temuan penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dibahas maka diperoleh kesimpulan, berikut :

1. Sistem pelayanan jemput bola merupakan bentuk pelayanan prima (*service excellence*) yang diterapkan di BMT UGT Sidogiri, dimana sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara BMT melalui petugas *account officer* mendatangi anggota di lapangan secara langsung, sehingga akan lebih memudahkan anggota dalam melakukan transaksi. Anggota cukup menunggu petugas *account officer* datang melayani, sehingga anggota akan lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri secara garis besar telah memenuhi indikasi kriteria kualitas pelayanan yang meliputi *responsivness* (daya tanggap/kesiagapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud), *emphaty* (perhatian), dan *reliability* (keandalan).
2. *Service excellence* melalui sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro sangat efektif dijalankan terutama dalam upaya mempertahankan dan menciptakan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri. Karena sistem ini memberikan kemudahan bagi anggota dalam rangka memenuhi kebutuhan terutama di bidang keuangan. Mereka para anggota akan sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut,

para anggota dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena tidak perlu repot-repot pergi ke kantor untuk melakukan transaksi, dan yang paling penting ialah tidak mengganggu aktivitas mereka, yakni sebagai pedagang. Selain itu dengan sistem ini BMT juga dapat secara langsung mempengaruhi anggota untuk tetap menggunakan jasa lembaga sehingga anggota akan termotivasi untuk melakukan transaksi di BMT UGT Sidogiri.

3. Faktor pendukung dan penghambat *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola.
  - a. Faktor pendukung
    - i. Petugas *account officer* yang loyal terhadap lembaga, berkompeten, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.
    - ii. Dibekali oleh fasilitas *gadget* dengan mengusung sistem *android* yang telah didukung oleh aplikasi *usid* agar terjaminnya kehandalan setiap transaksi.
    - iii. Dibekali dengan fasilitas *mobile printer* sebagai bukti setiap transaksi.
  - b. Faktor penghambat
    - i. Kendala cuaca buruk yang mengganggu aktifitas pelayanan jemput bola.
    - ii. Manajemen waktu yang kurang maksimal dan kekurangan tenaga *account officer*.
    - iii. Jiwa istiqomah dari petugas *account officer*.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diajukan untuk mengatasi kendala-kendala dan memaksimalkan sistem pelayanan yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap eksistensi lembaga, yaitu:

### 1. Untuk BMT UGT Sidogiri

Berpaku dari hasil penelitian di atas, BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar agar tetap mempertahankan nilai-nilai dalam kualitas pelayanan, selain itu lembaga harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan, walaupun memang secara garis besar telah terpenuhi sebagai pelayanan yang berkualitas,. Akan tetapi dari sisi tertentu masih ada nilai yang belum terpenuhi, terutama dalam hal manajemen waktu dan ketepatan waktu. Apabila lembaga mampu memberikan solusi kedepannya anggota BMT akan selalu setia menggunakan jasa lembaga keuangan sebagai sarana dalam pemenuhan kebutuhannya.

### 2. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti yang akan datang dapat mengembangkan pengetahuan yang berkaitan dengan *service excellence* melalui sistem layanan jemput bola dalam menciptakan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Blitar dengan catatan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini hendaknya diperbaiki dan dijadikan acuan untuk lebih baik lagi.