

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pemaparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam implementasi pelayanan prima BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menerapkan sistem pelayanan berdasarkan konsep sikap (*attitude*), yang terdiri dari pelayanan yang baik, kejujuran, kesabaran dan sopan. Kedua, konsep perhatian (*attention*) yang terdiri dari kesopanan, keramahan, melayani nasabah tanpa pilih kasih dan ketiga tindakan (*action*) yang terdiri dari kedisiplinan dan keseriusan melayani nasabah dengan penuh tanggung jawab serta karyawan juga harus bisa menjaga komunikasi yang baik dan memberikan informasi pada nasabah. Strategi yang dilakukan yaitu membangun kerjasama antara karyawan dan nasabah yang baik, yang tidak mengandung unsur penipuan, memberikan kemudahan kepada nasabah dengan sistem Jemput Bola, yaitu petugas langsung mendatangi calon anggota, petugas menjelaskan secara langsung mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.
2. Strategi promosi yang dilakukan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah sangat efisien dalam meningkatkan jumlah calon anggotanya. Strategi marketing itu meliputi: *pertama*, dengan *personal selling* (penjualan pribadi) dengan mendatangi langsung calon nasabah pemasar. Dengan

adanya *personal selling* bisa menilai calon nasabah karena dengan interaksi langsung nasabah dapat dinilai dari respon yang diberikan sesuai dengan klasifikasi. *Kedua*, kerja sama dengan lembaga pendidikan, agar kebiasaan baik dapat tertanam sejak dini seperti menabung untuk anak-snak sekolah. *Ketiga*, menjalin hubungan masyarakat, dimana penjualan dilakukan pada saat meomen-momen dan acara tertentu, seperti arisan, kelompok pengajian, maupun desa-desa. *Keempat*, melalui brosur, dengan adanya brosur konsumen akan menerima informasi dan rasa keingintahuan tentang produk-produk

3. Yang menjadi faktor kendala dalam strategi promosi pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, diantaranya adalah: *pertama*, SDM, mengenai penyampaian dan pengenalan produk kepada calon nasabah kurang efektif dan efisien. *Kedua*, masyarakat sekitar BPRS belum memahami sepenuhnya tentang bank mitra. *Ketiga*, kurangnya SDM yang faham dengan akad-akad bank syariah.
4. Solusi untuk menangani kendala dalam strategi pembiayaan murabahah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik akan merekrut karyawan dengan baik dan nantinya mencoba memberikan cara untuk mengembangkan SDM yang ada yaitu dengan cara melakukan pelatihan seperti terjun ke lapangan, pengarahan, dan memotivasi karyawan agar selalu bersemangat dalam pekerjaannya

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran dari penulis yang dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan BPRS menyelenggarakan seminar atau pelatihan untuk para karyawan dan pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja dan etos kerja. Serta dalam merekrut karyawan sebaiknya dilakuakn dengan sungguh-sungguh agar mendapat anggota benar-benar menguasai tentang BPRS
2. Bagi karyawan BPRS, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi khususnya dalam pelayanan pembiayaan *murabahah*. Dan meningkatkan strategi *marketingnya*.
3. Bagi peneliti yang akan datang, hendaknya meneliti hal-hal yang lain yang sesuai dengan pelayanan prima dan strategi promosi dalam pembiayaan *murabahah* dengan mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan variabel lain.