

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Alat Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Alat komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Artinya semakin memadai alat komunikasi yang disediakan BMT, sehingga akan memberikan kenyamanan bagi anggota yang dapat dirasakan secara langsung. Sebagai contoh pemanfaat alat komunikasi seperti *handphone* yang digunakan untuk mengingatkan anggota untuk segera membayar angsuran sebelum jatuh tempo. Dengan begitu akan menimbulkan kedekatan antar BMT dan anggota serta secara tidak langsung dapat mengurangi pembiayaan bermasalah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan BMT kepada anggota akan menimbulkan rasa puas, merasa sangat dihargai dan dihormati. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan

tersebut akan menciptakan kepercayaan dan tanggung jawab penuh bagi anggota untuk segera membayar angsuran secara rutin.

3. Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama antara alat komunikasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Artinya, berdasarkan kedua variabel bebas yang diambil peneliti dalam penelitian sekarang sangat baik dalam menganalisis dalam mengurangi pembiayaan bermasalah bagi bank syariah khususnya di BMT Sinar Amanah Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk diperhatikan, yaitu, sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga**

Dengan adanya penelitian ini, mengingat bahwa pembiayaan *Murabahah* adalah satu-satunya pembiayaan yang ada di BMT Sinar Amanah Tulungagung. Diharapkan pihak BMT Sinar Amanah Tulungagung untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pembiayaan *Murabahah* agar lebih terjaga dan lebih efisien.

### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian selanjutnya

selain jurnal dan buku serta dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan khususnya dalam kajian ilmu perbankan syariah.

### 3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat luas terkait alat komunikasi dan kualitas pelayanan yang diberikan BMT Sinar Amanah Tulungagung pada anggota, sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pihak BMT. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat mengenai bank syariah.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sampel adalah yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi, sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan sampel yang betul-betul representatif (mewakili).

Item pernyataan pada instrumen penelitian adalah tolak ukur dalam penelitian. Sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan item pernyataan pada instrumen penelitian lebih banyak dari penelitian sekarang agar data yang diteliti lebih akurat

Untuk variabel alat komunikasi merupakan faktor yang jarang digunakan penelitian dalam penelitian-penelitian sebelumnya, yang umumnya digunakan hanyalah variabel

komunikasi. Sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengangkat variabel yang sama untuk perkembangan referensi dan sumber keilmuan di lokasi yang berbeda.