

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang telah peneliti sajikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi BMT Pahlawan dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadiah
 - a. Strategi BMT Pahlawan Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung adalah dengan menjaga kepuasan dari anggota. Bentuk penjagaan kepuasan salah satunya yaitu dengan mengukur kepuasan melalui sistem keluhan saran dan analisis *lost customers*. Selain itu, BMT Pahlawan juga menjaga kepuasan anggota dengan strategi program promosi loyalitas. Program ini memberikan penghargaan (*reward*) seperti bonus, hadiah, diskon dan lainnya. Kepuasan merupakan faktor kunci keberhasilan untuk dapat membuat anggota menjadi loyal, adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) serta adanya retensi anggota.
 - b. BMT Pahlawan mempunyai beberapa strategi guna meningkatkan kepuasan anggota penabung yaitu:
 - 1) Strategi *superior service* (pelayanan) dengan membangun kepercayaan antar anggota dan karyawan. Pelayanan yang maksimal saja tidak cukup jika tidak ada jalinan hubungan baik dengan anggota.

- 2) Strategi *relationship marketing* atau pemasaran relasional yaitu hubungan kemitraan yang berasaskan kekeluargaan. Hubungan seperti ini dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang, karena pendekatan yang dilakukan bertujuan untuk menjaga hubungan sehingga anggota merasa nyaman dan percaya pada lembaga.
 - 3) Strategi peningkatan kinerja perusahaan guna memenuhi kemampuan dan *skill* karyawan. Jika *skill* dan kemampuan dari karyawan terbentuk dengan baik maka dalam memberikan pelayanan dapat maksimal serta hubungan dapat terus terjaga.
- c. BMT Pahlawan mengimplikasikan strategi sebagai mana berikut:
- 1) Strategi pelayanan dengan berupa sikap karyawan yang ramah tamah, sopan santun dan pelayanan yang cepat dan tepat.
 - 2) Strategi *relationship marketing* yang berfungsi sebagai pendorong bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk dan jasa.
 - 3) Strategi peningkatan kinerja perusahaan dengan meningkatkan kinerja perusahaan terlebih di bidang sumber daya manusia seperti diadakannya pelatihan berkala bisa dalam waktu 3 bulan sekali, 6 bulan sekali, 24 bulan sekali dan seterusnya. Adanya kendala terkait pelayanan memerlukan perhatian khusus guna memenuhi setiap pelayanan yang masih belum sesuai. Bersamaan dengan itu, manajer juga tetap perlu

menjalankan tugasnya sebagai pelaksanaan kebijakan dan jajaran pengurus serta pembina bertugas dalam memonitor semua kegiatan operasional di BMT Pahlawan.

2. Kendala-kendala dan hambatan yang dihadapi oleh BMT Pahlawan dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadiah.

Strategi-strategi yang diambil memiliki kelebihan dan kekurangan. Kekurangan dari menjalankan strategi pelayanan adalah kurang mendukungnya sarana prasarana dan fasilitas yang ada. Selain itu, ketepatan waktu dalam melayani setiap anggota masih perlu diperhatikan. Dalam menjalankan hubungan pemasaran hambatan yang dialami lembaga BMT Pahlawan adalah kurangnya pemahaman anggota terkait produk dan prosedur transaksi. Dan hambatan pada kinerja karyawan yaitu kurangnya SDM dan kualitas SDM yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, mengenai strategi dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadi'ah di Kantor Pusat BMT Pahlawan Tulungagung, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Lembaga diharapkan dapat memanfaatkan sistem keluhan saran secara maksimal dengan tidak hanya menunggu adanya kritikan maupun keluhan. Sistem keluhan dan saran diharapkan ada pengembangan, baik dari cara untuk penyampaianya atau penerimaannya.

2. Karyawan hendaknya memberikan pelayanan yang ramah sebagaimana kewajiban sebagai penyedia jasa, dengan memberikan senyuman sebagai bentuk kecil dari keramahan karyawan kepada setiap anggota yang datang.
3. Karyawan seharusnya membantu tanpa diminta pelanggan, proaktif memberikan informasi dan berusaha melayani tepat waktu dan cepat tanpa harus menunggu lama. Dengan begitu anggota akan merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota.
4. Kualitas sumber daya dalam pelayanan perlu ditingkatkan sehingga kinerja dari masing-masing personil dapat maksimal sesuai dengan jobdiskripsinya.