

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab V dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti halnya mengucapkan salam, berperilaku yang sopan, berbicara kepada nasabah dengan baik dan juga sabar pada saat melayani nasabah. Selain itu juga membiasakan dengan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) untuk membarikan perhatian dan kenyamanan kepada nasabah, selain itu juga memberikan suasana yang baik yang kekeluargaan.
2. Penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yaitu masih adanya perangkapan dalam bertugas sepertihalnya teller merangkap sebagai customer servis, meskipun tugas dan tanggungjawab setiap bagian sudah terlaksana.

#### **B. Saran**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Implementasi Kualitas Pelayanan pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung. Berdasarkan pada kesimpulan

di atas, maka dapat diambil beberapa saran yang dapat diungkapkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung bahwa seharusnya kualitas pelayanan yang diwujudkan dalam pelayanan prima harus diterapkan sepenuhnya oleh karyawan BMT Sinar Amanah, dan pelayanan tersebut akan terwujud apabila adanya pembagian kerja yang terstruktur kerja dengan baik. Serta Standar Opresional Prosedur (SOP) yang diterapkan dapat dilaksanakan sepenuhnya. Sehingga akan terwujud aktivitas kerja yang memuaskan bagi anggota maupun karyawan BMT.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya, apabila ingin memperdalam penelitian mengenai implementasi strategi pemasaran produk sebaiknya menambahkan variabel penelitian jika akan meneliti dengan topik yang sama, yakni menambahkan variabel yang berkaitan dengan implementasi kualitas pelayanan pada penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung sehingga dapat menambah informasi yang penting untuk eksistensi BMT di seluruh Indonesia.
- 3) Bagi akademik, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi tentang lembaga keuangan mikro agar dapat menjadikan bahan pembelajaran dalam perkuliahan dan selain itu juga dapat menjalin kerjasama dengan pihak lembaga.