

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab VI dari hasil penelitian yang penulis mengenai analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada seseorang karyawan dalam melayani anggota pembiayaan harus mempunyai sikap amanah artinya bahwa kita seorang karyawan berperan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada seorang nasabah dan mempunyai sikap profesional. Disamping itu seorang karyawan juga harus mempunyai sikap sopan, santun, dan ramah dalam melayani setiap nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Kendala yang dihadapi BMT Pahlawan Tulungagung dalam praktik kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan sebagai berikut:
 - a. Kurangnya sistem kinerja pada seseorang karyawan sesuai dengan prosedur SOP (*Standard Operating Procedure*).
 - b. Masyarakat atau nasabah kadang kurang paham mengenai lembaga keuangan syariah seperti halnya BMT.
 - c. Kurangnya pemahaman terhadap produk–produk pembiayaan yang ada di lembaga keuangan syariah.
 - d. Kurangnya mempunyai indikator kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian.

- e. Kualitas: rendahnya dalam mutu kualitas dalam bekerja.
- f. Kuantitas: kurangnya jumlah seseorang karyawan yang terjun langsung kelapangan guna untuk memasarkan produk-produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung.
- g. Ketepatan Waktu: terbatasnya waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
- h. Efektivitas: belum bisa efektif dalam mengerjakan atau menyelesaikan tugas- tugas yang diberikan.
- i. Kemandirian: belum bisa menjalankan komitmen kerja dengan baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pengamatan penulis lakukan maka berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan :

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung, harus terus meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani nasabah pembiayaan dan menerapkan sikap senyum, sapa, salam dan ramah ketika melayani nasabah. sehingga nasabah puas kepada kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya semoga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama terkait dengan kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan. Sehingga penelitiannya dapat menjadi sempurna.