

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai peran pembiayaan syariah di BMT Gunungjati Cirebon, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang diterapkan oleh BMT Gunungjati Cirebon dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah diwujudkan melalui berbagai upaya yang terintegrasi, antara lain konsistensi dalam penerapan prinsip syariah, peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif, serta transparansi dalam setiap transaksi keuangan. Selain itu, BMT Gunungjati juga mengedepankan pendekatan emosional dan hubungan kekeluargaan dengan nasabah, seperti melalui komunikasi intensif dan sistem *jemput bola* yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman, aman, dan kedekatan antara pihak BMT dan nasabah sehingga mampu membangun hubungan jangka panjang.
2. Faktor-faktor yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah di BMT Gunungjati Cirebon antara lain kualitas pelayanan yang baik, sikap profesional dan responsif karyawan, pelayanan yang humanis, kemudahan dalam proses transaksi dan pembiayaan, serta penerapan nilai-nilai syariah dalam operasional lembaga. Kepercayaan nasabah juga meningkat karena adanya rasa aman, transparansi biaya, dan hubungan yang baik antara pihak BMT dengan nasabah.
3. Faktor-faktor yang menghambat kepercayaan dan loyalitas nasabah di BMT Gunungjati Cirebon meliputi proses administrasi dan pencairan pembiayaan yang masih memerlukan waktu cukup lama, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya sistem pelayanan yang cepat dan efisien. Selain itu, persaingan dengan lembaga keuangan lain

juga menjadi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

B. Saran

Dari hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Bagi BMT Gunungjati Cirebon, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam mempercepat proses administrasi dan pencairan pembiayaan agar nasabah merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. BMT Gunungjati Cirebon perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi, dan penguasaan teknologi agar pelayanan kepada nasabah menjadi lebih profesional, efektif, dan efisien.
3. BMT Gunungjati Cirebon diharapkan mampu mempertahankan pendekatan kekeluargaan dan nilai-nilai syariah dalam pelayanan karena hal tersebut menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti kualitas produk, citra lembaga, atau kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.