

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan di BMT Gunungjati Cirebon dilakukan melalui sejumlah pendekatan yang bersifat teknis dan relasional, yaitu pelayanan yang cepat dan responsif, pendekatan emosional berbasis kekeluargaan, layanan jemput bola, serta penggunaan bahasa komunikasi yang sederhana dalam penyampaian informasi produk dan akad syariah. Keempat strategi ini tumbuh dari pemahaman langsung terhadap karakteristik nasabah yang sebagian besar merupakan pedagang pasar dan pelaku UMKM dengan keterbatasan waktu dan latar belakang pendidikan yang beragam. Secara teoritis, strategi-strategi tersebut selaras dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam model SERVQUAL serta dimensi *compliance* dalam model CARTER. Namun penelitian ini juga menemukan tiga faktor penghambat yang belum tertangani, yakni ketidakstabilan infrastruktur teknologi yang mengganggu konsistensi layanan, tidak adanya panduan komunikasi tertulis yang menyebabkan kualitas penjelasan akad tidak seragam antar nasabah, serta fasilitas fisik yang belum sepenuhnya optimal.
2. Implementasi pelayanan di BMT Gunungjati Cirebon berjalan dengan tingkat konsistensi yang tidak merata. Program layanan jemput bola dan pendekatan emosional merupakan strategi yang paling konsisten dijalankan dan paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah, terbukti dari loyalitas sebagian nasabah yang bertahan aktif bertransaksi selama lebih dari lima tahun. Sebaliknya, strategi pelayanan cepat terbukti rapuh ketika sistem mengalami gangguan teknis, sementara implementasi komunikasi sederhana masih timpang karena bergantung sepenuhnya pada inisiatif dan

kemampuan masing-masing petugas tanpa didukung standar yang baku. Ketimpangan ini menghasilkan kondisi di mana nasabah tabungan merasa puas, sementara segmen nasabah pembiayaan justru mengalami penurunan yang konsisten dari tahun ke tahun.

3. Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Gunungjati Cirebon terbukti belum seluruhnya efektif. Dimensi *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan efektivitas yang paling tinggi dan menjadi kekuatan utama dalam membangun loyalitas nasabah tabungan jangka panjang. Dimensi *assurance* dan *compliance* operasional berjalan cukup efektif melalui konsistensi penerapan prinsip syariah, meskipun aspek edukasi akad kepada nasabah masih perlu diperkuat. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *tangible* menunjukkan efektivitas yang paling rendah akibat gangguan sistem teknologi dan keterbatasan fasilitas fisik, dan inilah yang diduga menjadi faktor utama dibalik belum optimalnya pertumbuhan nasabah pembiayaan. Kondisi ini menegaskan bahwa BMT Gunungjati Cirebon perlu bertransformasi dari model pelayanan yang bertumpu pada keunggulan personal menuju sistem pelayanan yang terstruktur, terstandar dan konsisten di seluruh lini layanan agar kepuasan nasabah dapat dirasakan secara merata.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar BMT Gunungjati Cabang Kalisapu Cirebon memperkuat infrastruktur teknologi dengan menyusun SOP pemulihan gangguan sistem secara tertulis agar konsistensi layanan tidak lagi terganggu oleh kendala teknis, sekaligus mengembangkan panduan komunikasi baku sebagai standar minimal penjelasan produk dan akad syariah bagi seluruh petugas sehingga kualitas informasi yang diterima nasabah tidak lagi bergantung pada inisiatif individu, serta segera melakukan perbaikan fasilitas fisik berupa pengadaan sistem nomor antrian dan penguatan program kebersihan kantor yang biaya perbaikannya relatif kecil namun dampaknya besar terhadap kesan pertama calon nasabah baru. Disarankan agar budaya pelayanan penuh empati dan pendekatan kekeluargaan yang selama ini menjadi keunggulan utama lembaga terus

dipertahankan dan diturunkan kepada karyawan baru, sekaligus diimbangi dengan peningkatan kompetensi teknis dalam menjelaskan akad dan mekanisme produk pembiayaan secara akurat agar kehangatan relasional yang sudah terbangun dapat menjadi pintu masuk bagi segmen nasabah pembiayaan yang belum terjangkau secara optimal.

Saran bagi peneliti selanjutnya, untuk memperluas cakupan penelitian tidak hanya pada satu cabang BMT saja melainkan dengan melakukan studi komparatif pada beberapa cabang atau bahkan antar lembaga keuangan mikro syariah yang berbeda dengan pendekatan *mixed method* agar temuan dapat diuji secara statistik dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Mengingat penelitian ini menemukan dimensi *reliability* dan *tangible* sebagai dimensi dengan efektivitas terendah, peneliti selanjutnya dapat memfokuskan kajian pada kedua dimensi tersebut dengan mengintegrasikan variabel digitalisasi layanan sebagai faktor yang relevan untuk dieksplorasi lebih lanjut.