

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan pelayanan pinjaman kredit yang dinilai penting dalam menentukan kepuasan nasabah adalah kemudahan syarat – syarat dalam pengajuan pinjaman, realisasi pemberian pinjaman untuk semua nasabah, realisasi pencairan dana sesuai pinjaman dan tepat waktu, pencairan pinjaman yang cepat dan ketelitian karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah. Pernyataan yang dinilai penting namun memiliki tingkat kinerja yang masih rendah adalah kemudahan syarat – syarat dalam pengajuan pinjaman, pencairan pinjaman yang cepat, bunga pinjaman yang dibayarkan ringan serta adanya tenggang waktu pelunasan bagi nasabah yang menunggak dengan denda ringan. Pernyataan yang dinilai penting dengan kinerja yang tinggi adalah realisasi pemberian pinjaman untuk setiap nasabah, keramahan dan kesopanan karyawan saat pengajuan pinjaman, realisasi pencairan dana sesuai pengajuan pinjaman dan tepat waktu, pemberian informasi sisa angsuran dan bunga pinjaman yang dibayarkan dan ketelitian karyawan dalam pencatatan angsuran nasabah. Pernyataan yang dinilai kurang penting dengan kinerja yang biasa saja adalah adanya antrean untuk pengajuan pinjaman, pemberian informasi pemotongan biaya administrasi ketika pencairan, keramahan dan kesopanan saat pelayanan dan adanya form pelunasan atau buku angsuran. Pernyataan yang nilai kurang penting tetapi kinerjanya berlebihan adalah pemberian informasi syarat peminjaman, adanya form pengajuan pinjaman dan adanya form pencairan pinjaman.
2. Berdasarkan nilai indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI pelayanan LKM-A Baringin Sakti adalah sebesar 69,66 persen atau 0,6966 yaitu berada pada range 0,66 – 0,80 dengan kriteria puas. Dengan demikian, keseluruhan pernyataan

pelayanan peminjaman LKM-A Baringin Sakti dapat dikatakan sudah memuaskan konsumennya.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. LKM-A Baringin Sakti dapat mempertahankan kinerja pelayanan pinjaman kredit pada kuadran kedua, dan lebih meningkatkan kinerja pelayanan pada kuadran pertama dengan mengalokasikan sumberdaya LKM-A kepada pernyataan yang penting menurut nasabah sehingga akan meningkatkan kepuasan dari nasabah LKM-A Baringin Sakti.
2. Pada aspek pelayanan pengajuan pinjaman, LKM-A Baringin Sakti diharapkan meningkatkan kinerja pada pernyataan kemudahan syarat – syarat dalam pengajuan pinjaman dengan meminimalkan syarat – syarat yang harus dipenuhi nasabah. Pada aspek pelayanan pecairan pinjaman, LKM-A Baringin Sakti diharapkan memberikan pelayanan pencairan dana pinjaman yang cepat sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama dan dapat menjalankan usahanya sesegera mungkin. Pada aspek pelayanan pelunasan pinjaman, LKM-A Baringin Sakti sebaiknya kembali mendiskusikan bersama nasabah mengenai pemberian tenggang waktu untuk pelunasan pinjaman yang menunggak serta menetapkan kembali besaran denda yang diberikan kepada nasabah yang melakukan penunggakan sehingga nasabah tidak merasa terberatkan. LKM-A Baringin Sakti diharapkan memperkecil jumlah bunga pinjaman yang harus dibayarkan oleh nasabah karenan dengan bunga yang sekarang masih dirasa nasabah memberatkan.