

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 12 atribut yang dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang digunakan untuk menganalisis atribut pelayanan, menempatkan 12 atribut ke dalam empat kuadran yaitu sebagai berikut:
  - a. Pada kuadran I merupakan atribut yang harus diperhatikan dan ditingkatkan kinerjanya (prioritas utama). Pada kuadran ini terdapat satu atribut yaitu atribut ketepatan dalam pelayanan.
  - b. Pada kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu atribut yang harus selalu ditingkatkan dan dipertahankan tingkat kepentingan dan kinerjanya sehingga nasabah akan selalu menggunakan jasanya. Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu atribut memberikan kelonggaran waktu pembayaran kredit (E1), pengetahuan karyawan (H1), keamanan data nasabah (J1), ketepatan waktu realisasi kredit (H2) dan kesediaan menanggapi (K1).
  - c. Pada atribut III (prioritas rendah). Pada kuadran ini tidak terlalu diperhatikan karena tidak mempengaruhi penilaian terhadap kepentingan dan kinerja karyawan. Atribut yang masuk kuadran ini yaitu atribut proses pembiayaan yang diberikan tidak memberatkan nasabah (J2) dan atribut kelengkapan fasilitas kantor (W2).
  - d. Pada kuadran IV (berlebihan) yaitu atribut yang harus dikurangi pelaksanaannya agar dapat menghemat biaya dan mengefisienkan sumberdaya. Adapaun atribut tersebut yaitu atribut penampilan dan kerapian karyawan (W3), memberikan informasi berbasis syariah (H3), keramahan karyawan (J3) dan atribut lokasi KJKS dengan tempat tinggal anggota (W1).
  - e. Pada perhitungan nilai kesenjangan/gap didapat hasil bahwa terdapat 3 atribut yang bernilai negatif atau tidak sesuai harapan nasabah yaitu atribut keramahan karyawan (J3), lokais KJKS dengan tempat tinggal

anggota (W1) dan atribut kelengkapan fasilitas kantor (W2). Atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu atribut proses pembiayaan yang diberikan tidak memberatkan nasabah (J2) dan atribut kesediaan menanggapi (J2). Atribut ini merupakan atribut yang kurang dapat memuaskan nasabah. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan rendah berjumlah 5 atribut yaitu keamanan data nasabah (J1), kecepatan karyawan dalam menanggapi masalah nasabah (K1), memberikan informasi berbasis syariah (H3), memberikan kelonggaran pembayaran kredit (E1), dan atribut penampilan dan kerapian karyawan (W3).

2. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS BMT Cupak Tengah) mendapat predikat “Puas” oleh nasabahnya berdasarkan analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah dilakukan. Hasil ini dapat dilihat dari persentase CSI yaitu 71%, dimana jika tingkat kepuasan total terletak di antara rentang 66,00% -80,99% berarti nasabah KJKS merasa puas terhadap kinerja karyawan dan pengurus KJKS BMT Cupak Tengah secara keseluruhan.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Pada Diagram *Importance Performance Analysis*, untuk atribut yang berada di kuadran I merupakan atribut utama yang harus diperbaiki kinerjanya agar kinerja karyawan menjadi lebih baik ke depannya. Atribut yang berada di kuadran II sebaiknya kinerjanya harus dipertahankan agar kepuasan nasabah pada saat ini bisa tetap terjaga, sedangkan untuk atribut yang berada pada kuadran III dan IV walaupun tingkat kepentingannya rendah, sebaiknya tetap dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya karena persepsi dan harapan nasabah berubah seiring dengan perubahan waktu.
2. Pengurus KJKS BMT Cupak Tengah harus meningkatkan kinerjanya sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah. Oleh karena itu, pihak KJKS diharapkan dapat memprioritaskan atribut pelayanan terhadap atribut yang berada di kuadran I yaitu atribut nasabah ketepatan pelayanan, karena

berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketepatan pelayanan terutama waktu pelayanan yang diberikan oleh karyawan sering tidak tepat waktu.

3. Bagi pihak KJKS diharapkan dapat lebih memperhatikan penerapan prinsip-prinsip syariah yang ada di KJKS.

