

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terkait kinerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera dalam melayani anggota, kesimpulan yang dapat diambil antara lain sebagai berikut.

- a. Kinerja yang ditunjukkan oleh *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta sudah sangat baik dalam mengakhiri layanan dan menangani keluhan, yaitu 100% kesesuaiannya dengan SOP. Sikap baik ditunjukkan dalam aspek mengawali layanan 89%, selama layanan 84%, intimasi 80%, penampilan 89%, dan pembukaan rekening 86%. Pada aspek interupsi, sikap *Customer Service* kurang baik karena hanya menunjukkan kesesuaian sikap dengan SOP sebesar 34%.
- b. Kendala yang terdapat pada *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta yaitu kurangnya perlengkapan penunjang penjualan produk dan jasa seperti *sales kit* atau brosur. Brosur telah habis namun pihak BMT belum mencetaknya kembali. Kendala selanjutnya adalah adanya masalah-masalah di luar pekerjaan yang membuat kondisi hati *Customer Service* tidak bagus sehingga menjadi tidak profesional dalam melayani anggota.

4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi BMT Rakyat Sejahtera Yogyakarta antara lain sebagai berikut.

- a. Mengadakan evaluasi atau penilaian kinerja *Customer Service* secara rutin minimal dua kali dalam setahun guna meningkatkan kualitas *Customer Service*. Hal tersebut dapat mengurangi timbulnya berbagai keluhan anggota dan meningkatkan citra BMT Bangun Rakyat Sejahtera menjadi lebih baik lagi.
- b. Mengembangkan dan melengkapi seluruh perlengkapan yang dibutuhkan pada saat melakukan pelayanan seperti *sales kit* demi kelancaran kegiatan-kegiatan penjualan produk dan jasa BMT Bangun Rakyat Sejahtera.
- c. Melaksanakan program pelatihan untuk seluruh karyawan agar karyawan dapat lebih profesional dalam bekerja dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan oleh BMT Bangun Rakyat Sejahtera.