

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian di KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan dan mendapatkan data-data dari hasil wawancara yang menjadi bahan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, tentang strategi *total quality management* dalam menguatkan pelayanan keuangan kepada masyarakat maka dapat diambil kesimpulan:

1. Bahwa strategi *total quality management* di KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan ini sudah menjalankan standar manajemen organisasi dengan kualitas yang bagus dan baik serta pelayanan yang diberikan kepada anggota serta masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Dan hasil wawancara dari beberapa responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan ini sudah bagus dan baik, dan kebanyakan puas dengan pelayanan yang diberikan KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan akan karyawan yang selalu bersikap ramah tamah, sopan santun dan selalu antusias memberikan informasi terkait pelayanan dan produk yang baru di KSPPS Guna Lestari Jaya ini. Dengan begitu, adanya kualitas manajemen terhadap pelayanan yang diberikan, serta pada produk simpanan maupun pembiayaan yang dapat diterima dengan baik oleh

anggota. Dengan pelayanan yang diberikan kepada anggota (responden) mengatakan rata – rata 85% merasa puas, dan 15% merasa kurang puas serta 0% merasa tidak puas. Akan tetapi, masih ada kendala atau hambatan pada saat melakukan manajemen organisasinya.

2. Dengan penerapan strategi *Total Quality Management* di KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan dalam menguatkan pelayanan keuangan di masa sekarang dan yang akan datang ini sudah berjalan dengan baik. Meskipun ada kendala dengan prosentase 20% yang terjadi pada saat pelayanan. Perbaikan – perbaikan manajemen KSPPS Guna Lestari Jaya untuk saat ini lebih fokus pada pengembangan usaha pada transportasi. Akan tetapi, juga ada target untuk masa yang akan datang, adanya perbaikan - perbaikan yang dilakukan secara terus menerus akan produk simpanan, pembiayaan, sistem manajemen organisasi, SDM nya, melakukan kunjungan ke rumah – rumah anggota, adanya struktur kepengurusan di bawah manajer, dan juga pelayanannya.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis untuk KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan ini:

1. Bagi Kepala Cabang ini diharapkan dalam melakukan sistem kerjanya dapat lebih baik, dan dalam mengambil keputusan juga lebih baik lagi.

Sehingga dalam sistem organisasi yang ada di cabang ini dapat berjalan sesuai dengan standar operasional yang ada.

2. Bagi Teller ini diharapkan dalam melakukan aktivitasnya lebih sesuai dengan standar operasional yang ada. Nantinya juga akan menjadikan pelayanan yang lebih baik.
3. Bagi Marketing ini juga diharapkan pada saat melakukan aktivitas jemput bola atau mengambil simpanan dapat dilakukan dengan mempromosikan produk – produk yang baru dari KSPPS Guna Lestari Jaya.
4. Bagi Marketing Pembiayaan ini juga diharapkan pada saat melakukan survei ke rumah anggota yang akan mengambil pembiayaan (modal) dapat dilakukan secara teliti dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

C. Penutup

Alhamdulillah hirobbil alamin, bahwa penulis telah menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik dan penuh tanggung jawab. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta lembaga keuangan syariah yang telah bersedia menjadi tempat penelitian. Jika dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekeliruan. Penulis juga menerima akan kritikan dan saran dalam penulisan skripsi ini, untuk perbaikan di kemudian hari dapat lebih baik. Terimakasih.