

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari semua penyajian data yang telah diuraikan penulis, serta analisis data yang dilakukan mengenai strategi pelayanan pada Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang dijalankan Kopontren Khairul Amin ada sembilan, yaitu Menyediakan produk yang dibutuhkan masyarakat; Pelayanan jemput bola (*pick up service*); Pelayanan yang cepat; Meningkatkan fasilitas dan teknologi; Tingkat bagi hasil yang tinggi; Menjaga attitude; Selalu mengutamakan kepentingan anggota; Menyediakan layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*); dan Menjalin hubungan yang baik dengan anggota dan sesama karyawan.
2. Hasil analisis SWOT terhadap strategi pelayanan Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing, diketahui Kekuatan utama BMT yaitu tidak ada denda keterlambatan (skor 0,4). Kelemahan BMT yaitu jam pelayanan terbatas (skor 0,2). Peluang tertinggi BMT yaitu perkembangan teknologi atau IT (skor 0,75) dan Ancaman terbesar yaitu prosedur layanan dan persyaratan pesaing lebih mudah, praktis serta fasilitas pesaing yang lebih lengkap (skor 0,31). Kemudian, dari perhitungan bobot dan rating pada faktor internal dan eksternal didapatkan total skor IFE sebesar

1,333333 yang diletakkan pada sumbu horizontal (S), dan total skor EFE sebesar 0,90625 yang diletakkan pada sumbu vertikal (O). Artinya, Koppontren Khairul Amin saat berada di posisi yang sangat bagus yaitu berada pada kuadran I, sehingga strategi yang perlu diambil adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*) dengan memanfaatkan peluang yang ada serta kekuatan internal yang dimiliki Koppontren Khairul Amin.

B. Saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran berupa perumusan strategi berdasarkan hasil analisis SWOT yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Strategi SO: Membangun citra pelayanan yang cepat, tepat, baik, dan tetap mengutamakan prinsip syariah (tanpa riba); Melakukan sosialisasi ke masyarakat sekaligus promosi keunggulan produk, serta layanan yang dimiliki Koppontren Khairul Amin; dan Memilih lokasi kantor sesuai dengan peluang.
2. Strategi WO: Membuat aturan standar pelayanan yang resmi (secara tertulis) dengan berdasarkan prinsip syariah; Menciptakan sistem pelayanan digital untuk memaksimalkan jam pelayanan terhadap anggota; Memperluas cakupan wilayah daerah-daerah yang belum terjangkau; Lebih aktif dalam menggunakan media sosial dan teknologi lainnya sebagai media informasi dan pelayanan.

3. Strategi ST: Mempertahankan pelayanan yang baik dan responsif agar unggul dari para pesain; Memaksimalkan pelayanan Jemput Bola, PPOB, serta keunggulan produk Koppontren Khairul Amin lainnya; dan Memanfaatkan dana dengan yang dihimpun untuk disalurkan sebaik mungkin, agar selalu dapat memberikan bagi hasil yang besar.
4. Strategi WT: Meningkatkan fasilitas dan menciptakan program berbasis Teknologi Informasi untuk kemudahan pelayanan; Melakukan inovasi dalam pelayanan agar mampu bersaing dengan kompetitor; Meningkatkan kualitas SDM, perbaikan monitoring serta evaluasi pelayanan.