

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa Manajemen di BMT Batik Mataram Yogyakarta serta peran Manajer dan karyawan dalam prespektif Total Quality Management sebagai berikut:

1. Manajemen di BMT Batik Mataram :
  - a. Fokus pada pelanggan, internal dan eksternal : Menciptakan rasa aman dan kekeluargaan terhadap nasabah serta karyawan BMT,
  - b. Obsesi terhadap kualitas : Selalu berfokus terhadap kualitas baik produk ataupun jasa dan melaksanakan sesuai SOP
  - c. Pendekatan ilmiah : Menyelesaikan permasalahan sesuai dengan data dan fakta
  - d. Komitmen jangka panjang : dalam bentuk surat ketetapan
  - e. Kerja sama tim : Bekerja sama dengan lembaga lain.
  - f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan : Melakukan evaluasi produk dan jasa secara terus menerus.
  - g. Pendidikan dan pelatihan : Melaksanakan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan teknis dan personal.
  - h. Kebebasan yang terkendali : Hak untuk menyelesaikan permasalahan.

- i. Kesatuan tujuan : Kesatuan tujuan memperbaiki kualitas produk dan jasa.
  - j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan : Melibatkan dan memberdayakan karyawan untuk meningkatkan loyalitas seluruh anggota
2. Peran Manajer di BMT Batik Mataram :
- a. Kepuasan pelanggan, dalam hal terciptanya kepuasan pelanggan sebagai berikut :
    - 1). Hubungan antara pelanggan eksternal dan internal menjadi harmonis.
    - 2). Menciptakan loyalitas pelanggan baik internal maupun eksternal
    - 3). Adanya rekomendasi dari mulut kemulut yang dilakukan pelanggan eksternal untuk mengajak nasabah lain bergabung ke BMT batik Mataram Yogyakarta
    - 4). Reputasi BMT menjadi lebih baik
    - 5). Meningkatnya aktiva BMT Batik Mataram per 2015/2016
  - b. Respek terhadap setiap orang , dalam hal ini BMT Batik Mataram Yogyakarta memperlakukan anggota serta nasabah dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat berpartisipasi, berkarir, serta berpartisipasi dalam mengambil keputusan.
  - c. Manajemen berdasarkan fakta, dalam penyelesaian

permasalahan BMT Batik mataram selalu melihat dari data serta fakta yang ada terlebih dahulu, lalu menyelesaikan bersama-sama dengan para anggota dalam permusyawarohan.

- d. Perbaiki berkesinambungan, yang dilaksanakan dari pihak BMT Batik Mataram berkesinambungan seperti setiap produk yang ditawarkan selalu ada proses evaluasi. Evaluasi dalam bentuk wujud, jenis dan manfaat dari produk tersebut dan memberikan pertanyaan langsung terhadap anggota produk tersebut disukai atau tidak, serta mencari tahu produk seperti apa yang di butuhkan nasabah

## **B. SARAN-SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas ada beberapa saran yang dapat dikemukakan dan penting kiranya dipertimbangkan, yaitu:

1. Saran terhadap pelaksanaan TQM di BMT Batik Mataram Yogyakarta, bahwa dari segi kualitas produk agar pemasaran produknya lebih dipublikasikan lagi ke masyarakat luas, agar BMT Batik Mataram dikenal di kalangan masyarakat
2. Saran terhadap manajer BMT Batik Mataram Yogyakarta agar benar-benar mempersiapkan produk yang akan dipasarkan ke masyarakat luas.
3. Saran terhadap Karyawan dalam hal kinerja agar lebih baik lagi

selalu datang tepat waktu, serta menyusun dokumen dan data penting BMT Batik Mataram Yogyakarta secara sistematis.

### **C. PENUTUP**

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat selesai, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan informasi serta masukan guna menyusun skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari bahwa usaha yang dilakukan mungkin belum maksimal dan memiliki kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya saran kritik dari semua pihak yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan terkhususnya pada peneliti.