

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan etika pada pegawai PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sudah baik dengan menjaga sikap perbuatan dan tingkah laku, bertutur kata yang baik dan lembut, berbusana yang sopan serta menjaga nama baik PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.
2. Seluruh pegawai PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin memberikan pelayanan optimal kepada nasabah sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan pada semua transaksi. Kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin adalah permasalahan yang muncul dalam etika di tempat kerja disebabkan oleh perilaku baik dari pimpinan maupun karyawan berupa : pembedaan terhadap karyawan, disini terdapat karyawan jabatannya masih staf dan ada karyawan jabatannya sudah kepala bagian. Pendisiplinan masih ada sebagian karyawan yang melanggar etika disiplin kerja sehingga kadang nasabah harus menunggu lama untuk diberikan pelayanan dan evaluasi kinerja sering tidak transparannya dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan menimbulkan rasa tidak percaya terhadap nasabah. Masih terjadi apabila nasabah sudah melakukan transaksi, tetapi pada akhirnya tidak bisa disetujui, dan hal ini menimbulkan pertanyaan nasabah karena tidak

ada kejelasan dari pihak karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

## **B. Saran**

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan lebih baik dengan menciptakan hubungan yang harmonis, jujur dan kepuasan dengan adanya pelayanan yang baik, sopan, jujur dan transparan lagi demi menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.
2. Kepada para pegawai, khususnya pegawai yang melayani para nasabah diharapkan melakukan pelayanan dengan cepat dan cekatan agar tidak membuat antrian terlalu panjang, bersikap baik, ramah dan tulus agar nasabah merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang telah pegawai berikan. Untuk mengatasi kendala yang di hadapi hendaknya pelayanan sehari-hari yang dilaksanakan pegawai seperti berdiri menyambut nasabah, menyapa nasabah dan menanyakan keperluan nasabah, melayani nasabah dengan cepat dan cekatan, menanggapi keluhan-keluhan nasabah dengan rasa empati dan ekspresi wajah. mengucapkan terimakasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah. Kasir yang melayani nasabah dengan cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama dan membuat antrian panjang. melayani nasabah dengan ramah dan lembut sehingga nasabah merasa nyaman. Satpam mengikuti tata tertib yang berlaku yang telah menjadi tugasnya yang memberikan informasi kepada nasabah yang datang dan lain-lain