BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah disajikan dari hasil penelitian, dengan memperoleh hasil penenilitian dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan *rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura dari hasil penelitian menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diatas terkait pelayanan produk pembiayaan *rahn* yang diberikan pihak pegadaian syariah Martapura kepada nasabah telah dilakukan dengan baik sesuai dengan standar operasional perusahaan yang telah berlaku, hal ini terbukti karena pihak pegadaian telah mampu menerepakan etika pelayanan yang diantaranya terdapat jiwa melayani dari insan pegadaian, didalam jiwa melayani seluruh karyawan PT. Pegadaian Syariah Martapura dituntut untuk memberikan *Service Excellence* yang mencakup *reability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.*
2. Dari hasil penelitian, karyawan PT. Pegadaian Syariah Martapura telah mampu memuaskan para nasabah yang melakukan transaksi, standar kepuasan nasabah terukur dari segi prosedur pelayanan yang

mudah dan cepat sehingga dapat memberikan layanan yang dibutuhkan nasabah dengan cepat, tanggap tanpa menunda – nunda waktu dan data nasabah dijamin terjaga kerahasiaannya serta proses layanan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadapa pelayanan di pegadaian meningkat.

Dapat disimpulkan bahwa pegadaian telah sukses melayani dengan cepat, tanggap dan mampu menjaga kerahasiaan nasabah. Namun demikian masih ada beberapa hal yang sangat diharapkan oleh nasabah yaitu pemberitahuan sebelumnya terhadap masa jatuh tempo dan sikap ramah serta sopan harus mendapatkan penguataan setiap saat. Selebihnya secara garis besar nasabah telah puas terhadap pelayanan yang telah di jalankan sesuai dengan Sistem Operasional Perusahaan (SOP).

B. Saran

1. Diharapkan pada pihak PT. Pegadaian Syariah Martapura untuk lebih sering memberikan pemberitahuan sebelumnya terhadap jatuh tempo barang gadai nasabah.
2. Diharapkan pihak PT. Pegadaian Syariah Martapura mampu mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanan yang baik dengan fokus utama SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah dan Teliti). Kesigapan dan ketelitian telah terbangun dengan baik, sedangkan elemen menarik, antusias dan ramah perlu mendapatkan penguatan setiap

hari.

3. Diharapkan skripsi ini dapat membawa perubahan atas praktek lebih baik lagi terkhusus pada pelayanan produk pembiayaan *Rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.