

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan pembahasan mengenai Analisis Pelayanan Prima Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Perum Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung telah baik dari segi pelaksanaan pelayanan prima dan sudah sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa (dalam hal ini nasabah).
2. Beberapa responden menyatakan pelaksanaan pelayanan prima pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung dirasakan belum maksimal. Seperti misalnya tidak adanya ketersediaan sarana pengaduan dan keluhan nasabah, belum diterapkannya sistem antrian, ketidaktransparanan kegiatan lelang, serta belum terbinanya komunikasi yang efektif secara terus menerus antara petugas dan nasabah.
3. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kesopanan pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan. Ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta sarana dan prasarana yang mendukung.

4. Perum Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung dapat dijadikan alternatif pilihan utama pencarian dana dalam mengatasi masalah keuangan yang dihadapi masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Perum Pegadaian Syariah tetap menjaga dan terus meningkatkan kepercayaan nasabah yaitu dengan perlu ditingkatkannya kemampuan dan keterampilan pegawai dengan cara : pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi, dan lain sebagainya. Agar pekerjaan yang diemban dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat dan pekerjaan tersebut dikerjakan sesuai dengan keahliannya.
2. Perum Pegadaian Syariah hendaknya meningkatkan kesopanan dan kepercayaan terhadap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Terutama dalam hal:
 - a. Agar lebih memperhatikan waktu dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan dapat benar-benar bisa menerapkan dengan penuh kesadaran tanpa harus diawasi dan diberi sanksi.
 - b. Kiranya dapat ditanamkan sikap keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin kepada pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik

untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dengan cara membuat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Nasabah akan merasa nyaman bila pegawai Perum Pegadaian Syariah memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa Perum Pegadaian Syariah.

- c. Hendaknya pegawai diberikan kesempatan yang lebih besar untuk dapat mengembangkan kecakapan kerja dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat.
 - d. Peningkatan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja secara terus menerus dan berkesinambungan untuk dapat melakukan dan menyadari akan pentingnya pelayanan prima ini terhadap reputasi perusahaan.
3. Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah fasilitas yang ada seperti menggunakan nomor antri dan selalu menyediakan sarana pengaduan dan keluhan nasabah dapat berupa nomor telepon bebas pulsa atau kotak pengajuan saran serta keluhan nasabah, perlunya penambahan fasilitas seperti tv, fasilitas musik, dan atau koran untuk dapat mengusir kejenuhan nasabah saat menunggu antrian.

4. Selain itu, sebaiknya Perum Pegadaian Syariah mengupayakan membina komunikasi secara terus-menerus kepada nasabah, baik pada saat menjadi nasabah maupun setelah tidak lagi menjadi nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan telepon langsung kepada nasabah untuk menanyakan kabar, mengirimkan brosur produk dan program-program baru perusahaan serta dapat juga mengirimkan kartu ucapan seperti ucapan selamat hari raya, dan lain-lain. Dengan ini diharapkan akan semakin meningkatkan kenyamanan nasabah dalam usaha memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada nasabah sehingga nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri.