

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengamatan kegiatan dan analisis mengenai Penerapan Excellent service dalam peningkatan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang, maka penulis menarik kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan prima yang ada pada PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang sudah memenuhi standar dalam pelayanan. Standar pelayanan yang ada pada PT Pegadaian telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, terarah, dan terukur yang wajib ditetapkan dan dipatuhi oleh setiap jajaran dilingkungan PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga tercapainya sebuah tujuan yaitu kepuasan nasabah, menjaga hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan nasabah, masyarakat, dan pemerintah.
2. Prosedur serta tata cara pelayanan yang sudah dibuat secara sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan tidak berbelit-belit. SOP yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, dijelaskan bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan yang diberikan.

3. Prosedur penanganan keluhan nasabah sudah mengacu pada SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang sebelumnya, wajib dilaksanakan dan dijalankan oleh semua anggota dibawah pihak yang terlibat dalam membuat SOP tersebut. PT Pegadaian cabang terendam sedang melakukan hal-hal yang mudah dipahami dalam penanganan keluhan nasabah yang dilakukan secara cepat dan tepat agar tidak mendatangi masalah yang lainnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah ada, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat serta bisa dipertimbangkan oleh berbagai pihak. Berikut saran yang diberikan :

1. Pada bagian *customer service* sebaiknya melakukan penambahan pada bagian *customer service* tersebut. Dikarnakan saat sekarang ini hanya memiliki 1 *customer service* yang melayani banyaknya nasabah yang datang di PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Padang, ini bertujuan agar pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Padang dapat memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan, seperti terlebih dahulu menanyakan apa keperluan dari nasabah dan sebagainya.
3. Proses pemanggilan nomor antrian nasabah seharusnya dapat lebih ditingkatkan lagi, karena banyak dari nasabah yang nomor antriannya

terlewat karena tidak mendengar kasir memanggil nomor antrian. Salah satu tindakan yang bisa dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Padang adalah dengan cara memakai mic dalam proses pemanggilan nomor antrian tersebut.

