

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan analisis mengenai Implementasi layanan unggul untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang, penulis memperoleh temuan sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang telah memberikan layanan unggul yang memenuhi kriteria pelayanan. Setiap tingkatan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang diwajibkan untuk menetapkan dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang baik, terarah, dan terukur. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, kepuasan nasabah dapat tercapai serta hubungan lebih solid dan berkelanjutan dengan nasabah, masyarakat, dan pemerintah dapat terjaga.
2. Prosedur dan metode pelayanan yang dirancang bersifat sederhana, mudah dipahami, dan tidak rumit. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dari proses pelayanan tersedia secara terbuka, menjelaskan bagaimana pelayanan diterapkan secara konsisten, dan dirancang untuk memastikan bahwa pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan mudah dan lancar.
3. Seluruh anggota staf diwajibkan untuk menerapkan dan mematuhi SOP yang telah disusun sebelumnya oleh pihak yang berwenang dalam

penyelesaian keluhan nasabah. Untuk menghindari munculnya masalah lain, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang menangani keluhan nasabah secara cepat dan tepat melalui prosedur yang sederhana dan mudah dipahami.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, beberapa saran dapat disampaikan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Disarankan agar bagian layanan pelanggan menambah jumlah karyawan. Saat ini di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang, hanya terdapat satu petugas *customer service* yang melayani banyak masalah. Penambahan ini dimaksudkan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan tanpa kendala.
2. Disarankan agar PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang memberikan perhatian lebih kepada nasabah, misalnya dengan terlebih dahulu mengetahui kebutuhan mereka dan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan tersebut.
3. Banyak nasabah melewati giliran mereka karena tidak dapat mendengarkan petugas kasir menyebutkan nomor antrian, sehingga proses pemanggilan nomor antrian perlu ditingkatkan. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Unit Balai Baru Padang adalah dengan cara menggunakan mikrofon dalam proses pemanggilan nomor antrian.