

BAB V

PENUTUP

Pada bagian akhir ini, penulis akan mengambil kesimpulan tentang penerapan sistem antrian di PT Pegadaian Cabang Terendam Padang guna untuk mengetahui apakah dengan penerapan sistem antrian ini bisa mengoptimalkan pelayanan terhadap nasabah. Penulis akan memberikan beberapa saran yang sekiranya perlu ditingkatkan dan ditambahkan oleh PT Pegadaian.

5.1 Kesimpulan

Karena sudah melaksanakan kegiatan magang serta melakukan evaluasi terhadap PT Pegadaian Cabang Terendam Padang yang terkait tentang penerapan sistem antrian dalam melayani nasabah, maka dalam hal ini penulis menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sistem antrian yang diterapkan oleh PT Pegadaian Cabang Terendam Padang adalah *First Come First Service (FCFS)* yang berarti nasabah yang datang dahulu maka dia akan diberikan pelayanan terlebih dahulu agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan bisa membuat nasabah puas dengan pelayanan yang ada pada PT Pegadaian Cabang Terendam Padang.
2. PT Pegadaian Cabang Terendam Padang melakukan optimalisasi sistem antrian dan pelayanan agar dapat mewujudkan pelayanan secara efektif dan efisien dengan menyediakan dua orang kasir, dua orang penaksir, dan satu orang penjaga gudang yang saling bekerja sama.

3. PT Pegadaian Cabang Terendam Padang telah memiliki strategi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya seperti karyawan harus bisa memahami keluhan nasabah dan bisa memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi nasabah tersebut. Dengan melakukan strategi pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa nyaman ketika melakukan transaksi di PT Pegadaian Cabang Terendam Padang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan oleh penulis, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya perlu ditambahkan dan ditingkatkan oleh PT Pegadaian Cabang Terendam Padang dalam mengoptimalkan pelayanan adalah membagi pekerjaan secara jelas kepada setiap kasir seperti kasir A khusus untuk melakukan pencairan uang gadai nasabah dan kasir B untuk melayani nasabah yang ingin melakukan pembayaran dan berbagai macam transaksi lainnya, agar nasabah bisa menunggu di depan loket yang sesuai dengan jenis layanan yang mereka butuhkan dan tidak bingung harus menunggu di loket yang mana.

