

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Tugas akhir ini ditujukan untuk membahas Penerapan Service Excellent Terhadap Produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang. Untuk mencapai tujuan ini telah dilakukan observasi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang. Observasi difokuskan kepada nasabah yang menggunakan produk KCA (Kredit Cepat Aman) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang. Berdasarkan observasi tersebut maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Beberapa bentuk *Service Excellent* pada produk KCA PT. Pegadaian seperti perlakuan khusus bagi nasabah potensial, pemberian *reward* serta *merchandise* juga prosedur lelang. Proses pelayanan dimulai dengan fasilitas dan atraksi, pelayanan, kepuasan, pelayanan nasabah, serta pelayanan purna jual. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang menerapkan beberapa unsur pelayanan prima seperti kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan pelayanan, kebenaran pelayanan, juga keamanan pelayanan.
2. Beberapa kendala yang dirasakan oleh PT. Pegadaian (Persero) Tbk Cabang Terendam Padang diantaranya faktor banyaknya pesaing yang bergerak di bidang yang sama, sistem antrean yang kurang efektif, pengaruh pandemi Covid-19 terhadap aktivitas layanan, pengaruh pandemi Covid-19 terhadap aktivitas layanan, dan sering terjadi gangguan jaringan.

3. Solusinya dari kendala tersebut adalah dengan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan gadai emas melalui produk KCA (Kredit Cepat Aman), petugas keamanan akan menginformasikan kepada nasabah ketika nomor antreannya telah dipanggil, menerapkan protokol kesehatan, dan nasabah menunggu instruksi dari karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Terendam Padang.

## 5.2 Saran

1. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang sebaiknya dapat lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan, untuk memberikan kepuasan kepada konsumen terutama yang menggunakan produk KCA, dan lebih memudahkan nasabah untuk mengetahui produk KCA.
2. Proses atau tahapan pinjaman KCA ini sebaiknya lebih gencar di promosikan lagi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan produk KCA ini, seperti menambahkan diskon atau kelebihan yang lain di produk ini agar nasabah akan semakin banyak tertarik pada produk ini.
3. Proses pemanggilan nomor antrian nasabah seharusnya dapat lebih di tingkatkan lagi, karena banyak dari nasabah yang nomor antrian nya terlewati karena tidak mendengar kasir memanggil nomor antrian. Salah satu tindakan yang bisa dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang adalah dengan cara memakai mic dalam proses pemanggilan nomor antrian tersebut.