

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada setiap bab halaman sebelumnya tentang Analisa Pengetahuan dan Kepuasan Konsumen terhadap Produk Kreasi PT. Pegadaian Ditengah Pandemi *Covid-19*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pegadaian adalah lembaga keuangan bukan bank yang memberikan pembiayaan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. Pada dasarnya transaksi pembiayaan yang dilakukan pegadaian sama dengan prinsip pinjaman melalui lembaga perbankan. Namun, yang membedakannya adalah dasar hukum yang digunakan yaitu hukum gadai.
2. Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk/jasa. Pengetahuan konsumen tentang informasi PT. Pegadaian akan memberikan pengaruh terhadap perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mengenali, mencari, mengevaluasi, membeli dan bertindak pasca konsumsi produk/jasa mapun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Pengetahuan konsumen terdiri dari informasi yang tersimpan di dalam ingatan pengetahuan konsumen. Para pelaku usaha sangat tertarik untuk mengerti dan memahami pengetahuan konsumen. Informasi yang dipegang oleh konsumen tentang produk/jasa akan mempengaruhi pola pembelian mereka yang juga akan berdampak terhadap pendapatan perusahaan.
3. Salah satu produk yang ada pada PT. Pegadaian adalah Kreasi. Produk kreasi adalah pemberian kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada pelaku Usaha Kecil

dan Menengah (UMKM) untuk mengembangkan usaha dengan sistem fidusia menggunakan barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor. Sistem fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB, sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. Kreasi merupakan solusi untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah, dan murah.

4. Untuk mengumpulkan tanggapan responden terhadap produk kreasi dari PT. Pegadaian, perusahaan menggunakan teknologi pengumpulan data dan membagikan kuesioner serta pemakaian skala likert untuk pengolahannya.

## 5.2 Saran

Dari uraian pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka hal yang perlu disampaikan sebagai saran kepada pihak-pihak yang terkait:

1. PT. Pegadaian dapat dipercaya serta menarik hati masyarakat untuk melakukan pemberian pinjaman melalui produk kreasi, maka dapat dilakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen.
2. Diharapkan kepada PT. Pegadaian untuk lebih meningkatkan lagi promosinya terhadap produk kreasi sehingga masyarakat luas mengetahui keberadaan produk tersebut.
3. Diharapkan PT. Pegadaian bisa memberikan nasabah lebih banyak kemudahan dan keuntungan dalam melakukan transaksi. Tidak hanya memberikan keuntungan bagi pegadaian tetapi juga bagi nasabah pegadaian yang salah satunya adalah dengan dengan cara bekerja sama dengan aplikasi pembayaran *fintech* yang sering memberikan promo-promo menarik seperti diskon atau *cashback* dalam transaksi pembayaran ke pegadaian.