

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan, diantaranya:

1. Implementasi pembiayaan pada produk Amanah yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang menggunakan akad *ijarah*. Akad yang digunakan dalam pembiayaan Amanah ini berlandaskan perjanjian sewa-beli antara pihak pegadaian dan nasabah, yang dimana pelaksanaan sewa memberikan barang sebagai jaminan yang telah di terapkan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

Penerapan pelayanan nasabah yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang khususnya dengan melakukan pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah serta, melakukan pelayanan yang prima. Pihak pegadaian juga melakukan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap nasabah supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal harapan dan kebutuhan nasabah terpenuhi, yang berdasarkan dengan prosedur dan SOP yang berlaku.

1. Analisis kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang belum sesuai dengan teori yang ada di lapangan, sehingga kualitas pelayanannya belum dapat memuaskan nasabah.

2. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, bersikap ramah dan memiliki empati kepada nasabah, pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang juga memberikan layanan produk Amanah dengan memberikan diskon kepada 10 (sepuluh) orang nasabah di kasih diskon uang muka. Kemudian memberikan apresiasi kepada nasabah dengan memberikan buah tangan seperti kalender, gelas, payung, dan lain sebagainya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pemaparan tersebut terdapat beberapa saran untuk pihak-pihak yang terkait diantaranya :

1. Bagi pihak nasabah harus dapat mematuhi ketentuan yang berlaku di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yang tercantum dalam surat perjanjian di awal pada produk Amanah, seperti harus membayar uang cicilan dengan tepat waktu, agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan sendiri.
2. Bagi pihak pegadaian setelah melakukan pembiayaan dengan baik, hendaknya harus mengoptimalkan lagi kualitas pelayanannya dengan cara mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh nasabah, juga seyogyanya pihak pegadaian melakukan promosi ke seluruh masyarakat yang menjadi kriteria pengguna produk Amanah, agar masyarakat lebih banyak mengetahui tentang produk Amanah tersebut.

