BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 . Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya , maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Persyaratan kredit KCA pada PT . Pegadaian cabang Kopo Sayati adalah mudah dan tidak berbelit. Barang yang **dapat** diterima diantaranya:

1) Barang perhiasan (logam dan permata),seperti ;emas,berlian

2) Kendaraan , Seperti :Motor dan Mobil

3) Barang Elektronik , Seperti :Handphone(Blackberry,Android) Notebook atau Laptop(Kondisi masih 90 % dan masih laku dipasaran)

Proses pelayanan Penerimanaan KCA mudah dan cepat nasabah cukup datang dengan waktu 15 menit kemudian dana yang dibutuhkan langsung keluar .

hambatan-hambatan proses pelayanan yang ditemui penulis selama kerja praktek . Diantaranya adalah Bidang Sarana dan Prasaranan kerja yang mencangkup Sistem operasional yang terdapat di PT.Pegadaian kurang tercukupi dan tidak adanya mesin antrian sehingga nasabah yang datang ke PT.Pegadaian cabang Kopo Sayati saling mendahului,dalam melakukan transaksi.Dalam Bidang Pelayanan diantaranya tidak adanya petugas Costumer Service sehingga seluruh informasi di handle (dilayani) oleh teller , dan terjadinya penumpukan nasabah baik yang meminta informasi dan meminta transaski pelunasan atau penggadaian,pihak Security tidak memberikan

petunjuk atau informasi yang dibutuhkan oleh calon nasabah,masih banyaknya masyarakat yang menggadaikan barangnya ke toko emas.

Upaya yang telah dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) cabang Kopo Sayati dalam Bidang Sarana dan Prasarana yaitu System jaringan yang ada di PT.Pegadaian sudah system online sehingga mempermudah nasabah untuk melunasi dan membayar bunga , Memperluas ruang nasabah untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, menambahkan fasilitas seperti AC,lahan parkir yang luas , Ruang tunggu yang nyaman , disediakannya TV LCD, Proses pelayanan dalam melakukan transaksi, pihak pegadaian dengan mengurutkan SBK (Surat Bukti Kredit) sesuai dengan nasabah yang datang agar tidak saling mendahului.kemudian dalam bidang pelayanan : PT.Pegadaian (persero)cabang kopo Sayati telah melakukan upaya dengan men-*training* (melatih) bagian administrasi untuk melakukan pelayanan dengan baik,PT.Pegadaian(persero) melakukan promosi dengan membagikan brosur dan memberikan edukasi ke masyarakat agar tidak ada masyarakat yang menggadaikan ke toko emas.

4.2. Saran

1. Sistem operasional harus menggunakan teknologi yang canggih dan modern sehingga proses pelayanan akan saling berkesinambungan.
2. PT.Pegadaian (persero) cabang Kopo Sayati seharusnya mempunyai mesin nomer antrian , sehingga nasabah yang melakukan transaksi tidak saling mendahului.
3. Loket untuk pelunasan dan gadai dipisahkan untuk melancarkan setiap transaksi nasabah

4. Menambah pegawai , agar setiap pegawai dapat melakukan masing masing tugas yang wajib dilakukan dengan baik .
5. Sebaiknya PT.Pegadaian (Persero) Cabang Kopo Sayati memiliki pegawai yang bertugas sebagai Costumer Service agar nasabah tidak bingung untuk memperoleh informasi.