

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta mengenai pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Teknis pelayanan dalam pegadaian syariah adalah sebagai berikut :

Pertama, nasabah menjaminkan barang kepada pegadaian syariah untuk mendapatkan pembiayaan. Kemudian pegadaian menaksir barang jaminan untuk dijadikan dasar dalam memberikan pembiayaan. *Kedua*, pegadaian syariah dan nasabah menyepakati akad gadai. Akad ini meliputi jumlah pinjaman, pembebanan biaya Jasa Simpan dan biaya Administrasi, dan jatuh tempo pengembalian pinjaman yaitu 120 hari (4 bulan). *Ketiga*, pegadaian syariah menerima biaya Administrasi dan biaya Jasa Simpan oleh nasabah. *Keempat*, nasabah menebus barang yang digadaikan setelah jatuh tempo. Apabila pada saat jatuh tempo nasabah belum dapat mengembalikan uang pinjaman, dapat diperpanjang 1 (satu) kali masa jatuh tempo, demikian seterusnya. *Kelima*, apabila nasabah tidak dapat mengembalikan uang pinjaman dan tidak memperpanjang akad gadai, selanjutnya pegadaian melakukan kegiatan pelelangan untuk menjual barang tersebut dan mengambil pelunasan uang pinjaman oleh nasabah dari hasil penjualan barang gadai.

Gambaran penerapan kualitas pelayanan akad gadai adalah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan angket variabel X. Dari 38 responden, 41,47% yang menyatakan sangat setuju, 51,74% yang menyatakan setuju, 3,14% yang menyatakan ragu-ragu, dan hanya 1,05% yang menyatakan tidak setuju, dan 2,6% yang menyatakan sangat tidak setuju.

2. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa sebagian besar tingkat kepuasan nasabah tergolong cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta. Hal ini terlihat dari cara para karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah sehingga nasabah yang pernah melakukan akad gadai (nasabah lama) tetap loyal (setia) menggunakan jasa layanan pegadaian. Juga terbukti dari hasil pengolahan angket variabel Y, 56,33 % responden yang menyatakan sangat setuju, 42,36 % yang menyatakan setuju, dan hanya 1,31% yang menjawab ragu-ragu serta tidak ada sama sekali yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Terdapat hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akad gadai (variabel X) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta, yang ditunjukkan dari hasil analisis korelasi yaitu sebesar 0,506. Nilai ini mengandung pengertian bahwa adanya hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta. Ditunjukkan juga dengan hasil persamaan regresi $\hat{Y} = 15,571 + 0,209 X$

menunjukkan pengaruh yang positif. Serta kontribusi yang diberikan sebesar 25,60 % dengan kategori rendah. Adapun nilai signifikannya sebesar 3,522, hal ini berarti bahwa $t_{hitung} 3,522 > t_{tabel} 1,697$ artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.

5.2 Saran

Dengan mengetahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Kemampuan kualitas pelayanan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta dalam melakukan akad gadai sudah cukup baik, namun untuk mencapai kesepakatan yang diharapkan dan memberikan kepuasan terhadap nasabah, maka kualitas pelayanan dalam melakukan akad gadai harus terus ditingkatkan agar para nasabah tersebut tetap bertahan untuk melakukan pegadaian di PERUM Pegadaian Syariah tersebut.
2. Diperlukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah agar para nasabah tidak terpengaruh oleh tawaran jasa lain selain yang ada di PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.
3. Perlunya sosialisasi yang lebih kepada masyarakat mengenai pegadaian syariah agar mereka benar-benar memahami dan melakukan akad gadai sesuai syariah Islam.