

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Penerapan Manajemen Risiko Reputasi pada Produk Gadai Emas (Rahn) di Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan manajemen risiko reputasi pada produk gadai emas (Rahn) di Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon sudah berjalan cukup baik. Hal ini diterapkan oleh penerapan prosedur operasional (SOP) dalam proses penaksiran emas, pengawasan internal yang menyeluruh, dan upaya pegawai untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Proses penaksiran dilakukan dengan standar perusahaan dan menggunakan alat uji yang telah ditetapkan sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Upaya ini membantu mempertahankan kepercayaan nasabah dan reputasi perusahaan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi risiko reputasi pada produk gadai emas berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal termasuk kualitas pelayanan, transparansi informasi biaya dan prosedur, ketepatan penaksiran emas, serta kepatuhan SOP dan pengawasan internal. Sementara itu, faktor eksternal termasuk fluktuasi harga emas, tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, serta pengaruh media sosial. Jika faktor-faktor tersebut tidak dikelola dengan baik, keluhan nasabah dapat muncul dan reputasi perusahaan dapat rusak.
3. Upaya Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon dalam mengurangi risiko reputasi telah dilakukan melalui berbagai langkah mitigasi. Upaya tersebut termasuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan penjelasan yang jelas dan sederhana kepada nasabah tentang biaya ujah dan hasil penaksiran, melakukan pengawasan internal terhadap administrasi data dan penaksiran, dan membantu nasabah memahami lebih baik tentang mekanisme gadai emas. Selain itu, sebagai bentuk pemanfaatan layanan digital, penggunaan layanan digital juga mulai dikembangkan, meskipun penggunaannya masih perlu ditingkatkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada kecepatan, pelestarian, kejelasan layanan, agar tidak menimbulkan kesalahpahaman di kalangan nasabah, Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon harus meningkatkan transparansi informasi terkait nilai taksiran emas dan biaya ujah, untuk mengurangi kesalahan operasional yang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan, pengawasan internal dan penerapan SOP harus dilakukan secara lebih teratur dan berkelanjutan, serta untuk meningkatkan efisiensi layanan dan menciptakan citra perusahaan yang modern dan terpercaya, dan pemanfaatan layanan digital harus tetap disosialisasikan kepada nasabah.
2. Bagi Nasabah, diharapkan nasabah lebih aktif bertanya dan mencari tahu tentang produk gadai emas agar mereka lebih memahami mekanisme rahn, biaya, dan hak dan kewajiban mereka sebagai nasabah. Hal ini akan mengurangi kesalahpahaman yang dapat menimbulkan persepsi negatif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempelajari manajemen risiko reputasi dalam cakupan yang lebih luas, seperti membandingkan berbagai cabang Pegadaian Syariah atau menggabungkan teknik kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat membuahkan hasil penelitian dengan memperkaya lebih banyak perspektif nasabah.
4. Bagi Produk Gadai Emas, Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon harus terus meningkatkan edukasi dan transparansi tentang produk gadai emas, terutama tentang akad rahn, nilai taksiran, biaya ujah, dan fluktuasi harga emasnya. Selain itu, mereka harus mengoptimalkan layanan digital agar nasabah lebih mudah memahami proses gadai dan risiko yang ada, sehingga lembaga mempertahankan kepercayaan dan reputasi.