

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panam, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur permohonan pembiayaan gadai emas. Nasabah cukup membawa fotocopy identitas diri dan barang jaminan berupa emas, pinjaman diberikan selama 4 bulan dan apabila sudah sampai jatuh tempo maka nasabah berkewajiban membayar jumlah pokok pinjaman dan sewa tempat penyimpanan barang jaminan, apabila nasabah tidak mampu membayar pinjaman nasabah bias memperpanjang masa gadai dan nasabah hanya berkewajiban membayar sewat empat.
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas, pada kategori sangat memuaskan sebanyak 10 orang atau 22.2%, pada kategori, memuaskan sebanyak 27 orang atau 60%, dan pada kategori kurang memuaskan sebanyak 8 orang atau 17.8%. Hasil tersebut dapat diartikan pelayanan pada produk gadai emas secara keseluruhan adalah memuaskan.
3. Tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank syariah Mandiri KCP. Panam telah sesuai dengan ekonomi Islam, dilihat dari segi kepuasan nasabah yang datang dari sikap yang terkendali pada ruang kebutuhan bukan dari peluang gejolak nafsunya. Islam tidak hanya mengizinkan

menikmati segala kenikmatan hidup yang lebih tinggi, akan tetapi memberikan kedudukan pada orang-orang yang menikmati kesenangan dan kemewahan dalam batas yang diperbolehkan.

## **B. SARAN**

Sebelum penulis mengakhiri, penulis ingin menyampaikan saran yang tentunya berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pembahsaan penelitian yaitu :

1. Meningkatkan promosi dan sosialisasi agar masyarakat tertarik dengan produk pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Mandiri KCP Panam
2. Meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya dengan selalu senyum,bersikap sopan, ramah dan Selalu berpegang pada syariat Islam.