

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada setiap halaman diatas mengenai bagaimana penerapan aplikasi *Pegadaian Digital Service* pada produk pengajuan pembiayaan usaha di PT Pegadaian kantor cabang Bukittinggi, maka didapat kesimpulannya bahwa:

1. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah sebuah aplikasi yang berbasis *online* yang diciptakan PT Pegadaian sesuai berkembangnya dunia digital untuk memberi kemudahan dalam proses transaksi yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi *Pegadaian Digital Service* bisa digunakan untuk pengajuan gadai, membuka rekening tabungan emas, cicilan emas, melakukan pembayaran listrik dan telepon, dan pengajuan pembiayaan usaha mikro. Keuntungan dari aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini yaitu dari segi kecepatan karena tidak ada proses mengantre, serta layanan yang setara dengan yang diberikan di unit pegadaian. Layanan yang tersedia di *Pegadaian Digital Service* untuk nasabah yang ingin melakukan pinjaman pembiayaan bisa dengan mudah mengisi formulir pengajuan.
2. Banyak manfaat yang dirasakan oleh perusahaan dalam penggunaan teknologi digital ini antara lain informasi produk dapat tersampaikan dengan cepat dan mudah, segala informasi tentang pegadaian bisa didapat oleh nasabah bagi yang telah menggunakannya, dapat mengurangi biaya perusahaan, dan juga nasabah bisa menghemat waktu dan tenaga mereka dengan tanpa perlu langsung datang ke unit pegadaian karena dapat diakses melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* kapan saja dan dimana saja. Sehingga,

nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari unit pegadaian bisa terbantu dengan adanya aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini.

3. Beberapa hal yang menjadi kendala yang dialami Pegadaian kantor cabang Bukittinggi dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital pada produk pengajuan pembiayaan antara lain adanya gangguan jaringan/sinyal pada saat mengakses aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini sehingga pada saat nasabah sedang melakukan pengisian pengajuan pembiayaan usaha terpaksa memulai kembali dari awal, sehingga hal tersebut menyebabkan waktu terpakai sia-sia, membuat nasabah kesal dan merasa tidak nyaman yang menyebabkan nasabah bisa saja komplain ke pihak pegadaian. Selain itu, sistem yang eror dari aplikasi tersebut yang menyebabkan proses transaksi berjalan dengan eror dan lamban, serta masih banyak dari nasabah yang masih belum begitu mengerti bagaimana penggunaan teknologi melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* tersebut.

5.2 Saran

Adapun saran dalam hal ini penulis berikan yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian kantor cabang Bukittinggi dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital pada produk Pengajuan Pembiayaan Usaha di PT Pegadaian Kantor Cabang Bukittinggi yakni sebagai berikut:

1. Pihak Pegadaian diharapkan mampu lebih maksimal dalam mensosialisasikan aplikasi Pegadaian Digital kepada calon nasabah baru supaya tahu dan mengerti bagaimana cara penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* tersebut, sehingga akan semakin banyak nasabah yang tertarik dengan kemudahan yang diberikan melalui aplikasi tersebut.

2. Dari pihak Pegadaian diperlukan perhatian lebih untuk kenyamanan dan keamanan dari nasabah dalam penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* dengan *meng-upgrade* aplikasi supaya tidak eror saat beroperasi dan mengurangi kendala lain yang dihadapi nasabah saat proses bertransaksi.
3. Pihak Pegadaian diharapkan lebih responsif dan cepat tanggap dalam menyajikan penanganan terhadap nasabah yang komplain mengenai permasalahan dan kendala saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service ini, sehingga nasabah tidak perlu menunggu penjelasan dari pihak pegadaian dalam kurun waktu yang lama.
4. Pihak pegadaian bisa membantu menjelaskan bagaimana proses penggunaan layanan digital melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* tersebut langsung pada saat nasabah berada di kantor pegadaian untuk melakukan transaksi lainnya, sehingga nasabah yang berada dilokasi walaupun belum menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* mereka bisa mengetahui dan pandai cara bertransaksi melalui aplikasi digital tersebut, dan bisa langsung beralih menggunakan aplikasi ini, serta dapat juga membantu menghemat biaya perusahaan.

