

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Penerapan SMS (*Short Message Service*) Blast meliputi : nasabah mengisi *from*, karyawan mencocokkan *from*, karyawan meminta izin kepada nasabah untuk mengirim SMS (*Short Message Service*) Blast, Sebelum mengirim SMS (*Short Message Service*) Blast kepada nasabah, karyawan melakukan permintaan *from broadcast* kepada Divisi SPO, karyawan menggunakan pesan singkat, jumlah karakter minimal 100 maksimal 160 untuk mengirim pesan, karyawan harus mengirim pesan kepada nasabah dalam waktu sehari.
2. Kendala yang terjadi dalam perusahaan seperti : gangguan jaringan, salah nomor, memberikan informasi terlambat, tidak bisa komunikasi dua arah, nasabah *complain*. Sedangkan kendala yang terjadi bagi nasabah seperti : tidak mengetahui informasi, menerima informasi terlambat, informasi tidak detail.
3. Solusi yang diberikan untuk perusahaan yaitu : sebaiknya perusahaan menstabilkan jaringan sebelum mengirim pesan, perusahaan harus memastikan nomor yang tercantum pada biodata tidak salah, perusahaan harus melihat kapan jadwal untuk memberikan informasi, diharapkan SMS (*Short Message Service*) Blast menjadi alat komunikasi dua arah, nasabah yang *complain* tentang barang nasabah yang dilelang harus di tebus. Sedangkan solusi yang diberikan untuk

nasabah yaitu : nasabah harus memperhatikan pesan yang masuk dari perusahaan, nasabah harus mengetahui kapan jadwal perusahaan memberikan informasi, dalam menyampaikan informasi harus secara detail.

## 5.2 Saran

Berikut ini adalah saran dari penulis setelah menjelaskan hasil pembahasan yang telah dibuat :

1. Sistem informasi yang dihasilkan dari penelitian ini untuk kedepannya hendaknya bisa dikembangkan ke sistem informasi yang berbasis aplikasi *mobile*, dengan aplikasi *mobile* ini diharapkan dapat mengurangi biaya rutin yang harus dikeluarkan saat menerapkan sistem informasi yang berbasis SMS (*Short Message Service*) *Blast*.
2. Hendaknya perusahaan dapat membuat aplikasi yang bisa dengan mudah terhubung dalam informasi-informasi yang ingin disampaikan kepada nasabah, sehingga nasabah dengan mudah melihat informasi tersebut dalam aplikasi yang diterapkan oleh perusahaan.
3. Karyawan yang terkait dalam menerapkan SMS (*Short Message Service*) *Blast* harus bertanggung jawab dalam merawat dan mengawasinya, agar sistem SMS (*Short Message Service*) *Blast* ini dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga tidak ada nasabah yang komplain akan ketinggalan informasi.
4. Keluhan pelanggan seperti adanya gangguan jaringan, diharapkan untuk lebih diperbaiki, sehingga pelayanan terhadap nasabah PT. Pegadaian tidak terganggu.
5. Diharapkan kedepannya, PT. Pegadaian terus melakukan inovasi melalui perangkat digital sehingga terus memenuhi kebutuhan nasabahnya.