

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Tugas akhir ini ditujukan untuk membahas penerapan digitalisasi transaksi dalam melayani pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang. Untuk mencapai tujuan ini telah dilakukan observasi pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang. Observasi difokuskan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegdaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang. Berdasarkan observasi tersebut maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini, membuat nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian konvensional.
2. Nasabah juga mendapatkan kemudahan-kemudahan lainnya, seperti; dapat menghemat waktu karena nasabah tidak perlu datang langsung ke *outlet* Pegadaian.
3. Dari aplikasi tersebut, setidaknya ada 4 layanan utama yang bisa diakses dalam aplikasi Pegadaian, yaitu Gadai *Online*, Pengajuan Pembiayaan Usaha, Pembukaan Rekening, dan *top up*.
4. Aplikasi ini dapat mengurangi atau meminimalisir resiko yang akan terjadi jika nasabah melakukan transaksi di *outlet* Pegadaian, seperti resiko perjalanan dan lain sebagainya. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transaksi Gadai *Online* melalui *smartphone*.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang, maka ada beberapa saran yang bisa dilakukan untuk memperbaiki dalam meningkatkan pelayanan melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service*. Dan caranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat lebih memaksimalkan lagi dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service*.

Dengan cara:

- a) Pengembangan sistem lebih lanjut dapat menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat memenuhi lebih banyak keperluan dalam proses transaksi.
- b) Diharapkan pihak Pegadaian menambahkan pilihan menu pembayaran produk agar lebih lengkap dan lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi *online* melalui *gadget* nasabah masing-masing.



2. Agar dapat melakukan pengembangan dan perbaikan secara berkesinambungan pada aplikasi Pegadaian *Digital Service*.
3. Diharapkan nasabah aplikasi ini akan bertambah seiring dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh pihak Pegadaian dalam aplikasi Pegadaian *Digital Service* melalui pendekatan karyawan kepada nasabah dalam memperkenalkan layanan melalui aplikasi tersebut.
4. Pihak Pegadaian juga diharapkan dapat mengembangkan kegunaan serta manfaat melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini, dari segi keamanan, keunikan, serta kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

