BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

5.1.1. Jenis Pelayanan Melalui Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS)

1. Pelayanan Prima atau *Excellent Service* suatu kegiatan yang bersifat konsumen atau pelanggan yang dilayani oleh pegadaian melalui tindakan yang nyata.
2. Pelayanan penaksir merupakan pelayananyang diberikan kepada nasabah dalam hal mencek barang gadaian nasabah, layak atau tidaknya barang gadaian tersebut digadai.
3. Pelayanan kasir merupakan tempat pembayaran angsuran serta tempat pengambilan uang yang dipinjam oleh nasabah.

5.1.2. Prosedur Pelayanan Yang Terdapat Dalam Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Dalam Mendorong Pertumbuhan *Outstanding Loan* (OSL)

1. Sebelum melakukan gadaian, nasabah mengisi formulir gadai yang telah disediakan oleh dan nasabah ke outlet kasir untuk mengambil uangnya dan mengambil kertas angsuran yang dikeluarkan oleh kasir.
2. Pelayanan penaksir, nasabah memberikan barang yang akan digadaikan melalui outlet penaksir, nasabah akan dilayani dengan baik

apa saja keluhan yang dihadapi, sekaligus tempat untuk mencek barang gadaian nasabah apakah layak atau tidak barang gadaian tersebut.

3. Tempat untuk menentukan jumlah pinjaman nasabah yang harus didapatkan sesuai barang gadaian nasabah sekaligus tempat untuk pencetakan kertas angsuran hutang atau bukti angsuran nasabah.
4. Tempat untuk pengambilan uang yang dipinjam oleh nasabah sekaligus untuk pembayaran angsuran bulanan atau perlunasan barang nasabah.

5.2. SARAN

Supaya Aplikasi PT Pegadaian (Persero) ini dapat meningkatkan lagi dalam mempromosikan aplikasi pegadaian digital *service*, dengan cara memberikan seminar kepada nasabah atau kepada masyarakat sekitarnya mengenai aplikasi pegadaian digital *service*, bagaiman prosedur aplikasi digital service agar penggunaannya dapat memahami dan merasa tertarik dalam menggunakan "Aplikasi Pegadaian Digital *Service*" (PDS).