

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

*User Experience* pada aplikasi Pegadaian Digital merupakan pengalaman nasabah Pegadaian dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, yang telah diuraikan pada penjabaran bab pembahasan, yang menjelaskan bahwa pembentukan *User Experience* pada aplikasi Pegadaian Digital telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke Outlet untuk melakukan transaksi. Karena hal tersebut penulis memberikan beberapa kesimpulan:

1. Aplikasi pegadaian digital merupakan proses kegiatan pelayanan, yang mendukung kelancaran pelayanan. Jika peranan aplikasi pegadaian digital berjalan lancar maka proses dalam kegiatan pelayanan sendiri dapat berlangsung singkat dan menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan dengan cara menerapkan penjelasan terlebih dahulu kepada nasabah, agar dapat mengetahui keuntungan dalam pengguna aplikasi Pegadaian Digital.
2. Aplikasi pegadaian digital dapat digunakan oleh semua pengguna yang telah terdaftar sebelumnya.
3. Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital telah efisien karena memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, yang dapat dilihat dari semakin banyaknya nasabah Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.
4. Adapun kekurangan pada aplikasi Pegadaian Digital ini, masing sering terjadinya *maintenance* (pemeliharaan), dan tidak semua jenis bank tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan *User Experience* pada aplikasi Pegadaian Digital dalam menunjang efisiensi pelayanan nasabah atau penggunanya. Maka penulis akan memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian (Persero) Area Padang diharapkan lebih sering melakukan upaya sosialisasi dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital kepada nasabah agar lebih menunjang kemudahan dalam pelayanan.
2. Dengan *User Experience* dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital yang baik, maka akan mempermudah kinerja pelayanan dan pemasaran di PT. Pegadaian, dan mempermudah penggunanya dalam mendapatkan informasi dan melakukan transaksi, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya bagi nasabah.
3. Mengoptimalkan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan penggunaan dan pelayanan nasabah pada aplikasi Pegadaian Digital.
4. Dapat mempertahankan dan menjaga hubungan baik dengan pengguna Aplikasi Pegadaian Digital.

