

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Prosedur investasi emas digital terhadap produk tabungan emas pada Pegadaian Digital pada PT. Pegadaian (Persero) yang pertama adalah nasabah harus memiliki aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Nasabah harus melakukan registrasi terlebih dahulu yang ada pada tampilan aplikasi. Setelah registrasi nasabah bisa menggunakan aplikasi dan mendaftar tabungan emas. Selanjutnya nasabah hanya perlu mengikuti langkah demi langkah proses pendaftaran diri dan pengunggahan dokumen. Dokumen yang diminta adalah kartu identitas seperti KTP dan Paspor. Setelah berhasil melakukan pendaftaran diri dengan mengisi data-data yang diminta, serta telah melakukan pengunggahan dokumen selanjutnya nasabah harus memilih cabang atau outlet Pegadaian terdekat. Hal ini bertujuan untuk proses verifikasi nasabah secara KYC (*Know Your Customer*). Tahap selanjutnya adalah melakukan pembayaran sesuai dengan metode pembayaran yang telah dipilih oleh nasabah. Pembayaran meliputi uang pemeliharaan buku tabungan dan saldo emas minimum. Untuk saat ini saldo minimum yang bisa dibayar nasabah pada saat menabung adalah Rp10.000, dengan Rp10.000 nasabah sudah bisa mendapatkan 0,01gram saldo emas. Nasabah harus segera membayar

sesuai dengan waktu yang sudah diberikan atau yang sudah tertera pada layanan aplikasi *Pegadaian Digital Services*. Nasabah yang sudah melakukan pembayaran selanjutnya hanya menunggu notifikasi *e-mail* atau sms yang akan masuk ke *smartphone* nasabah bahwa aktivasi buku tabungan emas sudah berhasil dilakukan. Langkah terakhir adalah nasabah harus melakukan verifikasi dokumen secara KYC (*Know Your Customer*) pada cabang atau outlet Pegadaian terdekat yang sudah dipilih nasabah saat pendaftaran. Batas waktu nasabah untuk melakukan verifikasi ini adalah selama 6 bulan terhitung sejak tanggal nasabah melakukan pengaktifan tabungan emas digital, dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Services, nasabah dapat mengecek total saldo tabungan emas, melakukan pembelian (*Top Up*) dan penjualan (*Buy-Back*). Nasabah juga dapat menggadaikan saldo tabungan emas. Saldo tabungan emas nasabah juga dapat dicairkan dalam bentuk fisik melalui aplikasi minimal dengan saldo 1 gram emas. Nasabah dapat memilih diantara 4 jenis pencetakan emas yaitu Antam, UBS, Logam Mulia Lotus AR, dan LM Galeri 24. Emas yang sudah di cetak dapat diambil pada cabang atau outlet Pegadaian terdekat.

2. Perkembangan investasi emas pada Pegadaian Digital di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Indarung untuk tahun 2016-2020 setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan. Selama 5 tahun jumlah nasabah yang memiliki rekening tabungan emas di Pegadaian Digital yaitu 440 nasabah. Untuk tahun 2016 UPC Indarung memiliki 76 nasabah dengan

persentase 18 persen. Pada tahun 2017 total nasabah tabungan emas digital UPC Indarung adalah 36 nasabah dengan persentase 8 persen. Hal ini mengalami penurunan 10 persen dari tahun sebelumnya. Tahun 2018 total nasabah tabungan emas digital UPC Indarung yaitu 111 nasabah dengan persentase 25 persen. Hal ini menunjukkan UPC Indarung mengalami peningkatan yang cukup drastis sebesar 17 persen dari tahun 2017. Tahun 2019 total nasabah tabungan emas digital adalah 22 persen, sedikit mengalami penurunan namun tidak terlalu besar yaitu sekitar 3 persen. Pada tahun 2020 UPC Indarung Kembali mengalami peningkatan sebesar 5 persen dengan persentase 27 persen dan total nasabah tabungan emas 118 nasabah. Setiap bulannya, UPC Indarung mengalami peningkatan dan penurunan. Faktor yang menyebabkan adanya peningkatan yaitu sosialisasi dengan melakukan seminar kepada masyarakat dan lembaga-lembaga yang bekerja sama dengan PT. Pegadaian (Persero) yang menghadirkan narasumber yang menarik minat nasabah untuk mengikutinya, selain itu juga dengan memberikan voucher dan promo pada hari-hari besar tertentu. Faktor yang menyebabkan penurunan adalah rata-rata nasabah yang datang pada UPC Indarung sudah memiliki tabungan emas digital.

## 5.2 Saran

Penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Indarung, pengelola sebaiknya memperbaiki

layanan akses non tunai untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi secara non tunai. Hal ini juga bertujuan untuk melakukan pemutusan rantai penyebaran Covid-19 dengan tidak memperbanyak transaksi menggunakan uang tunai.

Untuk aplikasi Pegadaian Digital Service penulis menyarankan agar PT. Pegadaian (Persero) menambahkan petunjuk layanan terhadap aplikasi dan menambahkan salah satu *Contact Person* tim Pegadaian pada aplikasi, hal ini bertujuan untuk nasabah yang kurang paham dapat mempelajari aplikasi *Pegadaian Digital Services* secara online dan tidak perlu lagi mendatangi cabang atau outlet Pegadaian.

