

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Implementasi Pegadaian Digital pada Tabungan Emas Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Simpang Anduring Padang dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) merupakan aplikasi berbasis online yang diciptakan PT Pegadaian seiring dengan perkembangan dunia digital dengan tujuan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan lebih efektif dan efisien. PDS bisa digunakan untuk pengajuan gadai maupun pengajuan kredit mikro. Selain itu melalui PDS, nasabah juga bisa membayar angsuran, cicil emas, pembayaran token listrik dan telepon, pembelian pulsa hingga membuka rekening tabungan emas. Keunggulan dari PDS yaitu dari segi kecepatan, pelayanan yang didapatkan nasabah setara dengan yang diberikan oleh outlet Pegadaian. Layanan yang tersedia di PDS untuk nasabah yang mempunyai rekening tabungan emas yaitu: *top-up* tabungan, *buyback* emas, transfer emas, gadai tabungan emas, hingga cetak tabungan emas.
2. Banyak manfaat yang dapat dirasakan perusahaan dalam memanfaatkan dunia digital antara lain informasi produk dapat tersampaikan dengan cepat dan mudah, luasnya jangkauan mendapatkan nasabah baru, dan pelayanan yang meningkat dengan menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah dimanapun, serta dapat mengurangi biaya perusahaan. Penerapan Pegadaian Digital pada Tabungan Emas yang dilakukan Pegadaian menunjukkan peningkatan terhadap jumlah nasabah Tabungan Emas di Pegadaian UPC Simpang Anduring. Dari data-data yang ada terbukti bahwa setiap

tahunnya jumlah nasabah dan pengguna aplikasi PDS mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

3. Beberapa kendala yang dialami Pegadaian UPC Simpang Anduring dalam implementasi Pegadaian Digital pada tabungan emas diantaranya permasalahan dalam melakukan *upgrade* akun PDS, informasi yang tidak ter-*update* dengan cepat, pengiriman kode OTP yang bermasalah saat bertransaksi, dan adanya “status menunggu” saat bertransaksi. Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut terjadi karena adanya gangguan jaringan yang terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi PDS dan hal itu membuat aplikasi mengalami *error* dan *down*.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada PT Pegadaian UPC Simpang Anduring dalam implementasi Pegadaian Digital pada Tabungan Emas Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah ini yaitu sebagai berikut:

1. Pihak Pegadaian diharapkan lebih maksimal dalam mensosialisasikan aplikasi *Pegadaian Digital Service* kepada nasabah baru agar nasabah paham dan mengerti bagaimana menggunakan aplikasi PDS sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik dengan kemudahan yang diberikan.
2. Pihak Pegadaian diharapkan dapat memperhatikan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS dengan meng-*upgrade* aplikasi agar tidak lambat saat beroperasi dan meminimalisir kendala lain saat nasabah bertransaksi.
3. Pihak Pegadaian diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memberikan penanganan terhadap komplain yang diberikan nasabah mengenai permasalahan dan kendala saat bertransaksi secara *online* melalui PDS hingga nasabah tidak harus menunggu penjelasan dalam kurun waktu yang cukup lama.