

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikann di atas, pada masa pandemi seperti sekarang kegiatan bertatap muka dan setiap interaksi dengan orang lain harus di kurangi dengan tujuan dapatnya kita menahan penyebaran virus Covid-19. Pengurangan interaksi ini pun juga di lakukan oleh perusahaan-perusahaan besar tak terkecuali PT. Pegadaian yang juga mengikuti protokol kesehatan yang di perintahkan oleh pemerintah. Sehingga di di optimalkanlah transaksi gadai secara online oleh pihak pegadaian dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mengurangi interaksi dengan nasabah secara langsung.

Namun aplikasi yang sudah di rilis pada tahun 2018 ini masih memiliki beberapa hal yang menjadi fokus di antaranya:

1. Aplikasi ini memberikan keefisienan dalam melakukan transaksi bagi nasabah karena dimanapun dan kapanpun nasabah ingin melakukan transaksi, dengan adanya aplikasi ini nasabah dapat melakukan transaksi dengan fitur- fitur yang ada.

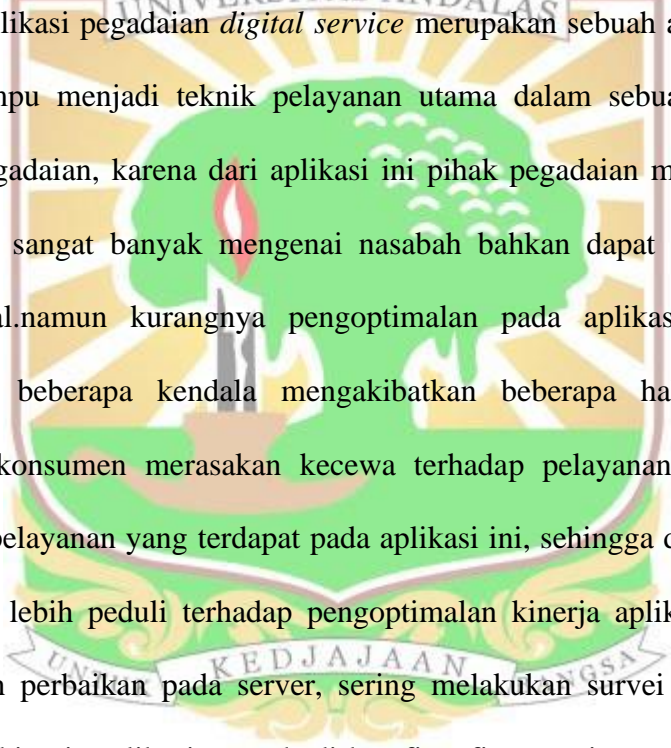
2. Kurangnya fitur-fitur penting pada aplikasi ini

Fitur-fitur yang cukup penting yang kurang di optimalkan pada aplikasi ini berupa jadwal jatuh tempo, bukti pembayaran/ pelunasan, sulitnya verifikasi *upgrade* akun menjadi premium dll.

3. Tidak dapat melakukan pendaftaran/ masuk ke dalam aplikasi

Hal ini terjadi karena terjadinya gangguan pada server pegadaian yang mengalami *overload* penggunaan dan kurangnya kualitas dari aplikasi tersebut.

## 1.2.Saran



Aplikasi pegadaian *digital service* merupakan sebuah aplikasi penunjang yang mampu menjadi teknik pelayanan utama dalam sebuah perusahaan jasa seperti pegadaian, karena dari aplikasi ini pihak pegadaian mampu menyimpan data yang sangat banyak mengenai nasabah bahkan dapat mengurangi biaya operasional.namun kurangnya pengoptimalan pada aplikasi ini dan sering terjadinya beberapa kendala mengakibatkan beberapa hal yang membuat nasabah/ konsumen merasakan kecewa terhadap pelayanan pihak pegadaian terutama pelayanan yang terdapat pada aplikasi ini, sehingga di harapkan pihak pegadaian lebih peduli terhadap pengoptimalan kinerja aplikasi ini, seringnya melakukan perbaikan pada server, sering melakukan survei kepada pengguna mengenai kinerja aplikasi, menghadirkan fitur-fitur penting yang belum ada pada aplikasi, lebih menyederhanakan dan mempermudah pihak nasabah melakukan pendaftaran lebih berfokus pada peningkatan layanan pada aplikasi ini.Di harapkan juga sering melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada nasabah baik melalui media online maupun offline sehingga nasabah dapat memahami

dan mengetahui mengenai aplikasi karna kebanyakan nasabah dari pegadaian merupakan orang tua yang sudah berumur dan tidak begitu mengenal teknologi.

