

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Efektivitas layanan menggunakan aplikasi PSDS yang diukur melalui 7 dimensi terdapat 2 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu reliabilitas dan *fulfillment*. Pada reliabilitas, masih banyak ditemui *error system* pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi ini yang belum berfungsi semestinya. Permasalahan tersebut hampir dirasakan sama oleh beberapa nasabah. Selain itu, masih terdapat fitur yang belum berfungsi semestinya yaitu fitur gadai (*rahn*) pada aplikasi PSDS ini. Pada dimensi *fulfillment*, terdapat beberapa nasabah yang mempermasalahkan terkait keakuratan yang berkenaan dengan cepat dan tepatnya aplikasi ini dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas layanan yang telah diberikan,

yang paling mendominasi manfaatnya yaitu efisiensi dari penggunaan aplikasi ini.

2. Dalam peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini masih belum efektif karena tidak terdapat peningkatan secara signifikan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini. Juga, masih berfokus pada peralihan nasabah lama. Hal ini dibuktikan juga dengan pernyataan Pimpinan Cabang. Namun, secara target bagi nasabah yang menggunakan aplikasi ini yaitu memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan sasarannya telah menasar pada usia produktif.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran terhadap apa yang menjadi permasalahan dalam pembahasan penelitian ini agar dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu:

1. Pihak Pegadaian Syariah Kepandean Serang diharapkan meningkatkan efektivitas layanan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) pihak

pegadaian harus lebih memperhatikan performa dari aplikasi tersebut agar tidak lagi terjadi error. Selain itu, untuk fitur gadai (*rahn*) untuk melakukan aktivasi lebih cepat agar seluruh fitur dalam aplikasi ini dapat dirasakan manfaatnya oleh nasabah. Sebab peminat produk gadai sangat tinggi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal.

2. Untuk meningkatkan jumlah nasabah bisa melakukan promosi melalui media sosial tiap unit cabang. Agar lebih banyak masyarakat yang mengenal dan menggunakan aplikasi ini. Sebab aplikasi PSDS ini sangat potensial untuk menambah pangsa pasar sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian efektivitas layanan dan peningkatan jumlah nasabah dengan menambah variabel lain dan melakukan penelitian dengan metode penelitian yang berbeda. Agar mendapatkan wawasan yang baru dan

lebih luas lagi, serta bisa dijadikan referensi bagi
peneliti-peneliti selanjutnya.