

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1 Kesimpulan

kesimpulan berdasarkan ketiga tujuan penelitian sebagai berikut: Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden pengguna layanan Pegadaian Digital Service (PDS), dapat disimpulkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Pegadaian telah memberikan dampak yang sangat positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini tercermin dari seluruh indikator yang diukur melalui survei dan menunjukkan persentase tingkat kepuasan yang tinggi.

- a. Kemudahan mengakses fitur aplikasi digital Sebanyak 80% responden menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi Pegadaian Digital mudah diakses. Ini menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian telah berhasil memberikan akses yang sederhana dan praktis bagi pengguna, bahkan bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi.
- b. Kemudahan menggunakan layanan kapan pun saat dibutuhkan: 94% responden menyatakan puas karena dapat menggunakan aplikasi kapan saja, tanpa terikat jam operasional kantor. Ini menunjukkan bahwa fleksibilitas waktu menjadi salah satu kekuatan utama dari layanan digital ini.
- c. Sistem aplikasi mudah dipahami dan digunakan 100% responden menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan saat memahami dan menggunakan sistem aplikasi. Hal ini menandakan bahwa desain dan navigasi antarmuka telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang.
- d. Kenyamanan saat bertransaksi secara digital 100% responden menyatakan merasa nyaman menggunakan aplikasi Pegadaian. Kenyamanan ini muncul dari tampilan antarmuka yang sederhana, proses transaksi yang cepat, dan rasa percaya terhadap sistem yang digunakan.
- e. Layanan digital mampu memenuhi kebutuhan dengan cepat 100% responden menyatakan bahwa aplikasi Pegadaian Digital dapat

menyelesaikan kebutuhan mereka secara cepat. Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan digital dinilai efisien dan responsif.

- f. Jarang mengalami kendala teknis 89,8% responden menyatakan bahwa mereka jarang mengalami gangguan saat menggunakan aplikasi, seperti error, loading lama, atau sistem yang tidak responsif. Ini menjadi indikator bahwa sistem aplikasi berjalan stabil dan tidak membebani pengguna.
- g. Keamanan layanan digital Sebagian besar responden, yaitu sekitar 98%, merasa aman menggunakan aplikasi Pegadaian, karena dilengkapi dengan sistem keamanan seperti PIN, OTP, dan enkripsi data. Rasa aman ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan mendorong pemanfaatan layanan secara rutin.
- h. Kejelasan informasi layanan Sebanyak 93,2% responden menyatakan bahwa informasi dalam aplikasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Ini mencakup prosedur gadai, pelunasan, simulasi pinjaman, hingga notifikasi transaksi.
- i. Kemudahan menyelesaikan transaksi tanpa harus ke kantor cabang 92% responden merasa puas karena mereka dapat menyelesaikan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini sangat dihargai oleh kalangan pengguna yang memiliki kesibukan tinggi atau tinggal jauh dari kantor Pegadaian.

Dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Digital Service (PDS) memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan ini tidak hanya menggantikan fungsi konvensional, tetapi juga menawarkan keunggulan dalam hal aksesibilitas, kecepatan, kenyamanan, dan keamanan. Meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menghadapi kendala seperti keterbatasan akses internet atau literasi digital yang rendah, secara umum mayoritas pengguna telah merasa puas dan terbantu oleh layanan digital yang disediakan oleh Pegadaian.

Transformasi digital ini menunjukkan bahwa Pegadaian telah berada di jalur yang tepat dalam menjawab kebutuhan masyarakat modern. Untuk ke depannya Pegadaian perlu terus memperkuat edukasi digital, meningkatkan sistem layanan pelanggan, serta mengembangkan fitur aplikasi agar semakin inklusif dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Memahami factor yang mempengaruhi

kepuasan nasabah terhadap penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner terhadap 50 responden, ditemukan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah tidak hanya bersumber dari aspek fungsional layanan digital, tetapi juga mencakup dimensi teknis, emosional, dan psikologis, sesuai dengan pendekatan E-Service Quality.

- a. Faktor pertama adalah kemudahan penggunaan aplikasi. Sebanyak 100% responden bahwa sistem aplikasi mudah dipahami dan digunakan. Ini membuktikan bahwa tampilan antarmuka aplikasi Pegadaian telah dirancang secara intuitif, dengan struktur menu dan informasi yang jelas, sehingga dapat digunakan bahkan oleh nasabah dengan tingkat literasi digital yang rendah.
- b. Faktor kedua adalah stabilitas teknis dan performa sistem, yang mencakup keandalan aplikasi saat diakses. Sebanyak 89,8% responden menyatakan bahwa mereka jarang mengalami kendala teknis seperti error sistem, gangguan jaringan, atau loading yang lambat. Stabilitas ini menciptakan rasa percaya dan mengurangi frustrasi pengguna, yang secara tidak langsung meningkatkan kepuasan.
- c. Faktor ketiga adalah kecepatan layanan. Sebanyak 100% responden menyatakan bahwa layanan digital Pegadaian mampu memenuhi kebutuhan dengan cepat. Kecepatan dalam proses transaksi, seperti pengajuan gadai, pelunasan, dan pembayaran, menjadi nilai tambah yang sangat dihargai oleh nasabah.
- d. Faktor keempat yang juga signifikan adalah kenyamanan saat bertransaksi. Seluruh responden (100%) menyatakan merasa nyaman menggunakan aplikasi untuk melakukan transaksi, menandakan bahwa pengalaman pengguna (user experience) telah dibangun secara baik dan konsisten.
- e. Faktor kelima adalah keamanan data dan transaksi. Aplikasi PDS menyediakan sistem keamanan seperti PIN, OTP, dan enkripsi data. Hal ini dirasakan oleh mayoritas responden sebagai fitur yang memberikan perlindungan memadai terhadap risiko penyalahgunaan data. 98% responden menyatakan bahwa mereka merasa aman saat menggunakan aplikasi, yang menunjukkan bahwa Pegadaian telah berhasil membangun kepercayaan digital.
- f. Faktor keenam adalah ketersediaan informasi layanan yang jelas dan mudah dipahami. Informasi mengenai prosedur gadai, simulasi pinjaman, hingga notifikasi pelunasan disampaikan secara transparan dalam aplikasi. Ini terbukti

dari tingginya kepuasan terhadap akses informasi secara mandiri, yang mempermudah pengguna dalam mengambil keputusan.

- g. Faktor ketujuh adalah dukungan pelanggan, yaitu respons terhadap kendala teknis atau kebutuhan nasabah. Meskipun sebagian besar responden menyatakan puas, ada sekitar 6,8% responden yang menunjukkan bahwa mereka masih merasa kurang puas terhadap respon dan kompensasi saat terjadi masalah layanan, seperti keterlambatan proses refund atau tanggapan yang lambat dari customer service.

Dengan mengacu pada ketujuh faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital Pegadaian sangat dipengaruhi oleh kemudahan, kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan, serta sejauh mana dukungan diberikan saat nasabah menghadapi kendala. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini sangat penting bagi Pegadaian dalam rangka meningkatkan kualitas digital experience nasabah dan memperluas adopsi layanan digital di masa mendatang.

Tujuan ketiga dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Pegadaian melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Kualitas layanan merupakan elemen sentral dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mencerminkan keberhasilan transformasi digital perusahaan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan PDS dinilai sangat baik oleh mayoritas responden. Indikator utama yang mengukur kualitas layanan meliputi aksesibilitas, kejelasan informasi, kemudahan system, respon sistem, keamanan, dan efisiensi waktu transaksi.

- a. 100% responden menyatakan puas terhadap layanan digital secara keseluruhan, baik dalam penggunaan sehari-hari maupun dalam menyelesaikan transaksi penting seperti gadai dan pelunasan.
- b. 93,2% responden menyatakan bahwa kualitas layanan PDS telah memenuhi harapan mereka dalam berbagai aspek.
- c. 100% responden juga menyatakan bahwa konfirmasi transaksi disampaikan dengan cepat dan jelas, yang menunjukkan transparansi proses serta kepastian dalam setiap transaksi digital.

Dari sisi kecepatan sistem dan kenyamanan penggunaan, seluruh responden juga menunjukkan respon positif yang memperkuat persepsi bahwa PDS adalah platform yang handal.

Meskipun secara umum kualitas layanan dinilai sangat baik, masih terdapat 6,8% responden yang merasa kurang puas, khususnya terkait respon atas kendala atau pengembalian dana. Beberapa nasabah merasa bahwa layanan bantuan masih perlu ditingkatkan dari segi kecepatan dan solusi yang diberikan. Hal ini menjadi catatan penting bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari responsivitas dan empati dalam penanganan masalah pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Digital Service telah memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada nasabah, ditunjukkan melalui stabilitas sistem, kecepatan transaksi, transparansi informasi, dan kenyamanan penggunaan. Namun untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas tersebut, Pegadaian perlu terus melakukan inovasi layanan, peningkatan infrastruktur digital, dan perbaikan sistem layanan pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada Laporan Tugas Akhir, berikut beberapa saran yang dapat penulis sampaikan :

1. Bagi penulis

Bagi penulis selanjutnya Perluasan Lokasi Penelitian

Penelitian selanjutnya disarankan mencakup lebih dari satu cabang Pegadaian untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan akurat mengenai kepuasan nasabah secara nasional. Dan Kombinasi Metode Kualitatif tambahkan wawancara mendalam dengan pegawai Pegadaian untuk mendapatkan sudut pandang internal dan strategi transformasi digital.

2. Bagi perusahaan Pegadaian

Bagi PT Pegadaian sebaiknya terus mempertahankan kualitas layanan digital dengan memperbarui sistem aplikasi secara berkala untuk menghindari gangguan teknis dan memberikan pengalaman pengguna yang semakin baik dan Mekanisme pemberian kompensasi perlu diperjelas dan disosialisasikan kepada

nasabah, agar nasabah merasa lebih dihargai ketika terjadi kesalahan atau gangguan dalam layanan.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat di sarankan untuk meningkatkan Literasi Digital Keuangan. Gunakan layanan digital seperti aplikasi Pegadaian Digital untuk mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi. Manfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal, seperti tabungan emas, gadai online, dan pelunasan, agar memperoleh manfaat maksimal dari layanan digital Pegadaian.