

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang secara umum tergolong positif. Nasabah menilai aplikasi PSDS mudah digunakan, fitur-fitur yang tersedia mudah dipahami, serta memberikan manfaat dalam mempermudah transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Selain itu, aplikasi PSDS dinilai mampu menghemat waktu, meningkatkan efisiensi transaksi, serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi layanan Pegadaian. Pelayanan pegawai UPS Labang juga dinilai baik karena aktif memberikan bantuan, edukasi, dan pendampingan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.
2. Kendala yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS terdiri atas kendala teknis dan kendala pengguna. Kendala teknis meliputi gangguan jaringan internet, sinkronisasi data yang lambat, error aplikasi, serta pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang menyebabkan beberapa fitur tidak dapat digunakan sementara waktu. Sementara itu, kendala pengguna meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kesulitan mengoperasikan fitur tertentu, lupa kata sandi akun, faktor usia, serta keterbatasan perangkat

pendukung seperti tidak memiliki telepon genggam Android pribadi atau menggunakan perangkat dengan spesifikasi yang rendah. Meskipun demikian, kendala-kendala tersebut umumnya dapat diatasi melalui bantuan pegawai Pegadaian maupun anggota keluarga yang lebih memahami teknologi digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Unit Pegadaian Syariah Labang,

Diharapkan dapat terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi PSDS kepada nasabah, khususnya nasabah yang berusia lanjut dan memiliki keterbatasan literasi digital agar mampu memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal.

2. Bagi PT Pegadaian Syariah,

Diharapkan dapat melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem aplikasi PSDS, terutama pada aspek stabilitas jaringan, sinkronisasi data, keamanan akun, serta kemudahan penggunaan agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

3. Bagi nasabah

Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam penggunaan teknologi digital sehingga dapat memanfaatkan layanan PSDS secara maksimal serta mengikuti perkembangan fitur-fitur terbaru yang tersedia pada aplikasi.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai layanan digital Pegadaian Syariah dengan menggunakan objek penelitian yang lebih luas, jumlah informan yang lebih banyak, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan penerimaan nasabah terhadap aplikasi PSDS.