

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan (Penarikan Kesimpulan)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh peneliti sebelumnya, maka sebagai kesimpulan dari hasil penelitian ini diperoleh sebagai berikut:

1. Penggunaan media sosial di Pegadaian Syariah Jepara bisa dikatakan *efektif* tetapi belum optimal, dimana yang paling signifikan digunakan hanya berupa media sosial Whatsapp. Untuk media sosial Instagram dan Facebook hanya karyawan saja yang aktif dalam menginformasikan produk dan menjalin komunikasi dengan nasabah. Pegadaian Syariah Jepara tidak memiliki akun media sosial Instagram dan Facebook sendiri dikarenakan meminimalisir adanya penipuan karena banyak sekali akun-akun *fake* yang mengatas namakan Pegadaian Syariah Jepara, Pegadaian merupakan perusahaan milik BUMN sehingga yang memegang akun media sosial Instagram dan Facebook yaitu pusat dan karena tidak ada SDM yang mengelola akun media sosial Instagram dan Facebook
2. Dampak yang diberikan oleh hadirnya media sosial pada pelayanan di Pegadaian Syariah berupa dampak positif, dimana para karyawan dan juga nasabah merasa terbantu dengan hadirnya media sosial.

3. Pengaruh yang diberikan media sosial pada kinerja karyawan di Pegadaian Syariah yaitu positif, dimana karyawan merasa lebih teliti, kreatif dan inovatif untuk menarik nasabah supaya bekerja sama dengan menggunakan jasa dari Pegadaian Syariah Jepara. Hal ini menjadikan kinerja karyawan meningkat dan berdampak pada peningkatan produktifitas dan kualitas perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran terhadap apa yang menjadi permasalahan dalam pembahasan skripsi ini:

1. Untuk meningkatkan jumlah nasabah sebaiknya Pegadaian Syariah Jepara perlu mempertimbangkan untuk memaksimalkan penggunaan media sosial lainnya seperti Instagram, Twitter, website, youtube untuk memposting segala pemberitahuan dan aktifitas Pegadaian Syariah Jepara melalui media sosial. Dan supaya tidak terpaku pada media sosial Whatsapp dan Facebook saja. Seharusnya Pegadaian Syariah Jepara memiliki akun media sosial Facebook dan Instagram ataupun yang lain dikarenakan respon dari narasumber sangat positif dengan adanya promosi dan komunikasi dengan media sosial tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meneliti lebih intens mengenai pemanfaatan media sosial untuk peningkatan pelayanan di Pegadaian Syariah dengan menggunakan metode penelitian atau

teori yang lain sehingga hasil penelitiannya dapat menggambarkan secara menyeluruh mengenai pemanfaatan media sosial untuk peningkatan pelayanan.

