

ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM KEMUDAHAN PELAYANAN TRANSAKSI NASABAH (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC KIJANG)

Rezky Noeraidelnitasya¹, Hadli Lidya Rikayana²

Universitas Maritim Raja Ali Haji

e-mail: rezkynoeraidelnitasya@gmail.com¹, h.lidya.rikayana@gmail.com²

Abstrak – PT. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan non-bank yang berdasarkan hukum diperbolehkan untuk melakukan pembiayaan kredit atas dasar hukum gadai. PT. Pegadaian saat ini melakukan transformasi dalam dunia digital dengan menciptakan aplikasi berbasis web yang dinamakan “Pegadaian Digital Service (PDS)”. Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan Pegadaian berbasis web untuk mempermudah pelayanan nasabah dalam bertransaksi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian digital mempermudah pelayanan nasabah dalam bertransaksi. Namun masih belum berjalan secara efektif sehingga harus lebih ditingkatkan.

Kata Kunci: Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), Transaksi, Nasabah.

Abstract – PT. Pegadaian (Persero) is a non-bank financial institution that is legally permitted to provide credit financing based on pawn law. PT. Pegadaian is currently transforming into the digital world by creating a web-based application called "Pegadaian Digital Service (PDS)". Pegadaian Digital Service (PDS) is a web-based Pegadaian service to facilitate customer service in transactions. This study uses a qualitative approach method with a descriptive method. The purpose of this study was to determine the use of the Pegadaian Digital Service (PDS) application in facilitating customer transaction services. The results of this study indicate that the use of the Pegadaian digital application facilitates customer service in transactions. However, it is still not running effectively so it must be further improved.

Keywords: Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), Transaction, Nasabah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah berkembang dengan pesat dan begitu canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia di masa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi, karena dalam dunia bisnis teknologi informasi sangat berperan penting dalam menjalankan bisnisnya, karena dengan teknologi informasi membuat dunia bisnis berkembang dengan pesat dan memudahkan dalam menjalankan bisnisnya (Layaman & Andriyani, 2017). Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Salah satunya pada lembaga keuangan nonbank yaitu Pegadaian. Kehadiran teknologi informasi di berbagai organisasi atau lembaga selalu menjanjikan berbagai manfaat bagi seluruh pemangku kepentingannya. Mulai dari tingkat efisiensi, produktivitas, transparansi, pengambilan keputusan, pemanfaatan sumber daya manusia serta transformasi bisnis.

PT Pegadaian adalah salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi TI di bidang keuangan di Indonesia. PT Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk aktivitas pelayanan nasabah. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diperkenalkan kepada masyarakat pada Januari 2018. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diciptakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti melakukan

pembayaran, cek pembayaran, dan jenis transaksi lainnya. Selain itu tujuan pembuatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini agar dapat menjangkau masyarakat yang memiliki gaya hidup yang serba digital untuk menawarkan produk Pegadaian. Produk-produk Pegadaian itu sendiri adalah Kredit Cepat Aman (KCA) dengan sistem gadai, Kredit pinjaman yang diberikan kepada UMKM yang juga diberikan dengan sistem gadai (Krasida), Kredit bulanan bagi UKM dengan sistem Fidusia (Kreasi), Pembayaran syariah untuk dapat memiliki motor/mobil dengan angsuran di Pegadaian (Amanah) dengan sistem Fidusia, Layanan Penjualan Emas, Layanan Nabung Emas, Pengiriman/penerimaan barang dari luar negeri (Remittance), Multi Pembayaran Online (MPO). Aplikasi ini dapat diakses oleh nasabah pegadaian di seluruh Indonesia melalui smartphone. Nasabah PT Pegadaian dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian konvensional, namun pelayanan dalam aplikasi ini setara dengan pelayanan di outlet konvensional. Seluruh cabang PT Pegadaian juga sudah menggunakan aplikasi ini untuk kegiatan pelayanan nasabahnya.

Tetapi pada saat ini masih ada nasabah yang masih khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Jadi, mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di outlet Pegadaian dibanding melalui aplikasi. Selain itu, mereka merasa takut akan terjadinya penipuan secara online.

Sehingga masih perlu adanya usaha dari pihak pegadaian untuk memberikan keyakinan kepada nasabah agar mereka percaya dan berminat untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi Pegadaian digital (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kijang.

LANDASAN TEORI

Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian dalam rangka mempermudah nasabah dan calon nasabah bertransaksi (Putri P. & Supriadi, 2022). Tujuan dari pembuatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu agar dapat menjangkau masyarakat yang telah memiliki gaya hidup serba digital untuk menawarkan produk dari pegadaian (Hidayat & Arwien, 2020).

Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya (Elma Laila Fitriani, 2020). Pelayanan adalah segala perbuatan yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain, yang berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta produknya tidak selalu berkaitan dengan fisik (Wahab, 2017). Pelayanan digital memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Mawardi & A.R., 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1993), metodologi kualitatif merujuk pada proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari partisipan serta perilaku yang diamati (dalam Sugiyono, 2023: 6). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Rahardjo (2017) menyatakan bahwa studi kasus dilakukan secara spesifik untuk memperoleh pemahaman tentang peristiwa tersebut, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber primer dan sekunder, sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2015: 224-225). Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari sumber pertama, seperti melalui

pengumpulan secara langsung, contohnya wawancara dan observasi. Di samping itu, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, contohnya artikel jurnal atau publikasi ilmiah (Prastowo, 2016: 204-205). Pengumpulan data dalam penelitian ini difokuskan pada tujuan penelitian dengan memastikan keterampilan dan pengetahuan yang memadai dari sumber data, Prastowo menggarisbawahi bahwa teknik pengambilan data adalah tahapan penting dalam penelitian sebab sarana utama untuk memperoleh yang dibutuhkan. Penulis menerapkan tiga teknik dalam pengumpulan data, yaitu wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi (Prastowo, 2016: 208).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian UPC Kijang telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam bertransaksi secara online, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke outlet. Aplikasi ini memungkinkan pembayaran, akses ke produk Pegadaian dan pemeriksaan harga emas setiap hari dapat dilakukan melalui aplikasi ini. Namun, ada beberapa hambatan seperti nasabah yang tidak selalu mengingat tanggal jatuh tempo, nasabah lanjut usia yang tidak terbiasa dengan teknologi, dan tidak memahami bagaimana CIF (Customer Identification File) berfungsi. Untuk mengatasi hal ini, Pegadaian mengajarkan cara melakukan transaksi secara online, bersosialisasi, dan memberikan brosur atau flyer tentang cara menggunakan aplikasi PDS. Mereka juga menghadapi masalah dengan sistem, yang kadang-kadang terjadi gangguan, tetapi pembaruan sistem terus dibuat untuk meningkatkan kinerja. Pembayaran tambahan dapat dilakukan melalui minimarket, berbagai platform perbankan, dan e-wallet. Aplikasi PDS telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan E-ServQual seperti efisiensi (efficiency), penyelesaian (fulfillment), ketersediaan sistem (system availability), dan privasi (privacy). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa aplikasi PDS dinilai praktis dan efektif. Pegadaian perlu terus meningkatkan layanan aplikasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

Jumlah nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, ditambah minat nasabah pada saat ingin melakukan transaksi di aplikasi PDS dan lebih memilih menggunakan PDS dibandingkan langsung datang ke Pegadaian karena aplikasi Pegadaian Digital Service ini sangat memudahkan nasabah dan juga mudah dijangkau hanya menggunakan android hp sudah bisa melakukan transaksi Pegadaian, dan bisa dilihat bahwa nasabah sekarang sangat sering menggunakan Aplikasi tersebut karena praktis dan hemat waktu, maka dari itu pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service semakin meningkat.

Dampak Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi PDS mempermudah dan membuat transaksi lebih efisien bagi nasabah, mengurangi antrian di outlet, dan meningkatkan efisiensi operasional kantor cabang. Nasabah dapat melakukan pembayaran, mengakses berbagai produk Pegadaian dan memeriksa harga emas harian secara online kapan saja dan di mana saja. Fitur-fitur seperti pembayaran pembiayaan, tabungan emas, dan booking gadai sering digunakan nasabah, membantu mereka menyelesaikan transaksi tanpa harus datang langsung ke outlet, yang mengurangi antrian dan penumpukan nasabah.

Penggunaan aplikasi PDS dianggap lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan transaksi manual di kantor outlet. Nasabah merasa puas karena layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka di era digital ini yang serba praktis dan hemat waktu. Hal ini juga mampu meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap bertransaksi di Pegadaian. Peningkatan dalam layanan digital ini menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam manajemen keuangan mereka, sesuai dengan indikator kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam teknologi finansial (fintech).

Namun, meskipun terdapat banyak peningkatan, ada beberapa kendala yang masih dirasakan oleh nasabah. Beberapa nasabah mengeluhkan bahwa aplikasi kadang-kadang mengalami error atau gagal masuk serta keterbatasan kerja sama dengan bank yang mempersulit pembayaran melalui virtual account. Nasabah juga menyarankan agar aplikasi diperbarui secara rutin untuk menghindari bug dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, peningkatan fitur informasi mengenai jatuh tempo setelah perpanjangan pada aplikasi PDS juga diharapkan. Pegadaian UPC Kijang telah berupaya mengatasi kendala ini dengan memberikan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah tentang cara penggunaan aplikasi dan menyebarkan brosur atau flyer yang berisi tata cara penggunaan aplikasi, termasuk prosedur pembayaran. Namun, human error masih menjadi faktor penyebab masalah, di mana nasabah sering kali kurang teliti dalam memeriksa informasi yang telah diberikan. Dengan terus memberikan edukasi dan sosialisasi, Pegadaian berusaha meningkatkan pengetahuan dan pemahaman nasabah, sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi PDS dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memenuhi berbagai dimensi Kualitas Pelayanan pada E-ServQual seperti Efisiensi, Penyelesaian, Ketersediaan Sistem, dan Kerahasiaan Pribadi. Meskipun masih ada beberapa kendala, dengan upaya perbaikan dan peningkatan layanan yang terus menerus, Pegadaian dapat menjaga kualitas layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul “Analisis Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Kemudahan Pelayanan Transaksi Nasabah (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang), maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang sudah diterapkan dengan cukup efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan telah terpenuhinya 4 dimensi utama E-ServQual pada kualitas pelayanan yang mengakibatkan kemudahan pengguna dan kepuasan konsumen. Efficiency dan Fulfillment, aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online dimanapun dan kapanpun, tanpa perlu datang langsung ke outlet. System Availability, Pegadaian telah menyediakan alternatif atau cadangan pembayaran untuk memastikan kelancaran transaksi jika aplikasi PDS mengalami gangguan. Nasabah dapat melakukan pembayaran melalui berbagai platform perbankan (Mandiri, BCA, BNI), aplikasi e-wallet, serta minimarket. Privacy, Pegadaian UPC Kijang memberikan edukasi dan pelatihan rutin kepada karyawan agar menjaga kerahasiaan informasi nasabah, serta memastikan karyawan mematuhi SOP yang berlaku. Dengan upaya ini, Pegadaian berhasil memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah, serta loyalitas nasabah.

2. Dampak Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi, yakni dalam segi perilaku konsumennya tentu mengalami perubahan. Awalnya nasabah ketika bertransaksi harus selalu mengunjungi outlet-outlet Pegadaian untuk mengakses produk yang dibutuhkan, serta harus menunggu untuk mengantre agar mendapatkan pelayanan manual/offline secara utuh. Kini zaman telah mengalami perubahan, pada era digitalisasi ini konsumen dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman salah satunya dengan bertransaksi secara online yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan aplikasi PDS. Nasabah merasa lebih dipermudah dalam menerapkan layanan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi produk-produk Pegadaian secara online, tanpa perlu mengunjungi lagi ke outlet bagi mereka yang sibuk, aplikasi PDS akan sangat terasa kebermanfaatannya, menjadi efisien, sehingga semakin bertambah kelayolitasannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Elma Laila Fitriani. (2020). Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala. Tugas Akhir, 5.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(2), 52–62.
- Hidayat, M., & Arwien, R. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan *SEIKO: Journal of Management & ...* 3(3), 92-108.
- Layaman, L., & Andriyani, N. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon. *Al- Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 9(1).
- Mawardi, A., & A.R., H. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126-137.
- Oktavia, T., Mela Karina, L., Zaki, H., Laura Hardilawati, W., Fikri, K., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Riau, U. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2).
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (M. Sandra, Ed.; 3rd ed.). Ar-Ruzz Media
- Putri P., P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Kesatuan*, 2(1), 29-34. *Informatika Jurnal*
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya* [UIN Maulana Malik Ibrahim Malang].
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interaktif, dan konstruktif)* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.). Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (22nd ed.). Alfabeta Bandung.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 02(01), 51-65.