

Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama

Nabila Annisa Rahmadhani Siregar
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Muhammad Irwan Padli Nasution
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Deli Serdang, 20371

Abstract. *PT. Pegadaian is one of the state-owned companies that carries out credit financing on the basis of pawn law. PT. Pegadaian (Persero) is present and is one of the companies that follows and always innovates in technological developments. One of the innovations they made was to create a digital application, namely Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) is a web and mobile-based digital service innovation to make it easier for customers to carry out all Pegadaian product transactions and can be accessed via gadget. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. The aim of this research is to discuss how to implement Pegadaian Digital Service Application Services for Customer Satisfaction at PT. CP Pawn Shop. Main Field. The results of this research are that many customers feel this application is very effective and helps them in carrying out transactions, but there are also quite a few who are not yet interested in using the application. This is still subject to further evaluation and still needs to be improved.*

Keywords: *PT. Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), BUMN*

Abstrak. PT. Pegadaian adalah salah satu perusahaan BUMN yang melakukan pembiayaan kredit atas dasar hukum gadai. PT. Pegadaian (persero) hadir dan menjadi salah satu perusahaan yang mengikuti dan selalu berinovasi dalam perkembangan teknologi. Salah satu inovasi yang mereka lakukan adalah membuat sebuah aplikasi digital yaitu Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) ini merupakan suatu inovasi layanan digital yang berbasis web dan mobile guna memudahkan para nasabah dalam melakukan semua transaksi produk Pegadaian dan bisa diakses melalui gadget. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif Tujuan penelitian ini untuk membahas mengenai bagaimana Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama. Hasil dari penelitian ini adalah banyak nasabah yang merasa aplikasi ini sangat efektif dan membantu mereka dalam melakukan transaksi, Namun tidak sedikit juga yang belum minat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini masih menajadi bahan evaluasi lagi dan masih harus ditingkatkan.

Kata Kunci: PT. Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), BUMN

PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi saat ini yang diiringi dengan pesatnya perkembangan teknologi di seluruh dunia ikut mendorong persaingan bisnis di suatu perusahaan. Berbagai macam teknologi yang sudah membuat perubahan menjadi lebih baik dan banyak membantu manusia melakukan segala aktifitas nya. Teknologi membuat suatu hal menjadi lebih mudah dan cepat serta membuat interaksi antar individu semakin meningkat untuk saling bertukar informasi. Pada hal ini teknologi tidak hanya berpengaruh pada komunikasi tetapi juga dalam kegiatan ekonomi termasuk kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Received September 30, 2023; Revised Oktober 22, 2023; Accepted November 04, 2023

*Nabila Annisa Rahmadhani Siregar

Di sisi lain pengaduan masyarakat mengenai buruk nya sistem pelayanan yang ada pada saat ini semakin meningkat. Pelayanan public harusnya bisa memenuhi dan melayani orang banyak dan bisa memprioritaskan kebutuhan suatu masyarakat baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang diberikan. Oleh karena itu setiap pelayanan public harus bisa memiliki syarat efektivitas dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat¹.

Maka dari itu PT. Pegadaian (persero) hadir dan menjadi salah satu perusahaan yang mengikuti dan selalu berinovasi dalam perkembangan teknologi. Salah satu inovasi yang mereka lakukan adalah membuat sebuah aplikasi digital yaitu Pegadaian Digital Service (PDS). Hal ini dilakukan agar mempermudah masyarakat di era yang serba digital saat ini untuk melakukan transaksi di pegadaian. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu individu atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam bentuk usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kepuasan pelanggan karena kebutuhannya terpenuhi mencitrakan kualitas pelayanan, sehingga reputasi perusahaan akan semakin dipercayai.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini merupakan suatu inovasi layanan digital yang berbasis web dan mobile guna memudahkan para nasabah dalam melakukan semua transaksi produk Pegadaian dan bisa diakses melalui gadget. Pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) nasabah bisa melakukan gadai online, pembelian tabungan emas, pembuatan rekening tabungan emas, pengajuan pembiayaan usaha mikro online, gadai tabungan emas, fitur jual, transfer dan cetak emas, pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil dan perpanjang gadai), pembayaran transaksi mikro (Kreasi, Krasida Mulia, Emasku, dll), dan fitur Pembayaran lainnya.

Karena penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini bisa diakses melalui gadget pastinya lebih memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke unit pelayanan Pegadaian langsung. Aplikasi ini juga digunakan untuk mempermudah para nasabah dalam menerima pelayanan yang singkat, cepat, dan tepat serta memuaskan, sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang efektif. Aplikasi ini juga dapat dijangkau di wilayah mana pun. Dengan hadir nya Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diharapkan dapat menjadi suatu pelayanan public yang memudahkan para nasabahnya dan menjadi suatu

¹ Gunawan, B., dan Pratama, F. A, (2018), "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi", 1 ed. Yogyakarta: Andi Offset, h. 12

layanan public yang memberikan kualitas terbaik serta memberikan kepuasan bagi para nasabahnya.²

Diantara banyaknya keuntungan yang akan diperoleh nasabah ketika menggunakan aplikasi ini, Namun masih banyak nasabah yang belum minat untuk menggunakan aplikasi ini karena belum mengerti cara menggunakannya dan beberapa nasabah masih takut akan terjadinya penipuan online. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas jurnal ini dengan tema “Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama”.

LANDASAN TEORI

PT. Pegadaian adalah suatu bisnis yang menawarkan pinjaman uang kepada peminjam dengan imbalan sebuah jaminan. Ketika seseorang menggadaikan suatu barang untuk mendapatkan pinjaman (uang) maka pihak pegadaian akan menahan barang tersebut dan dikenakan bunga sesuai dengan jangka waktunya pinjaman. Namun, jika peminjam tidak membayar dan sudah melewati batas jatuh temponya pihak pegadaian berhak untuk menjual barang jaminan si peminjam. Hal ini disebabkan karena pegadaian memiliki hak fisik atas barang yang dijaminkan.

Pegadaian Digital Service merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian untuk memudahkan para nasabah pegadaian dalam melakukan transaksi hanya lewat telepon seluler saja. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur keamanannya yang bagus dan bisa menjaga setiap data nasabah, dan melindungi agar informasi nasabah tidak bocor sehingga nasabah tidak perlu khawatir untuk melakukan transaksi pada aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga tersedia di berbagai platform seperti ios dan Android.

Pelayanan adalah memberikan suatu yang bernilai yang dapat mereka miliki. Kualitas adalah bentuk impresi dari seorang pelanggan yang tidak bisa ditetapkan oleh manajer saja tetapi mulai dari produksi sampai penyampaian jasanya.³ Kualitas juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas dihasilkan dalam serangkaian moments of truth interaksi antara pembeli dan penjual, Para anggota organisasi harus ikut serta pada customer perceived quality, kualitas harus dipantau secara merata oleh seluruh jajaran organisasi, dan pemasaran eksternal harus diintegrasikan dengan manajemen

² Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 02(01), 51-63

³ Kholter, philip dan Kevin, Lane, Kholter, jilid 2. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, h.28

kualitas agar persepsi baik yang kita inginkan sampai ke pelanggan.. Kualitas pelayanan adalah suatu pandangan berupa perbandingan antar harapan pelanggan dengan layanan yang diterimanya.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Hal ini juga dapat diartikan bahwa kepuasan adalah suatu tahapan perasaan seseorang yang dirasakan nya sesuai dengan hasil usaha nya seperti hasil dari produk yang dikonsumsi nya atau pelayanan jasa yang diperoleh nya. Dalam hal ini pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk⁴.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang mana pengumpulan data nya dilakukan dan diamati secara langsung yang berkaitan dengan penerapan pelayanan Aplikasi Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penulisan yang berisikan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti saat penelitian berlangsung. Penelitian ini mengumpulkan data yang berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lainnya.

Penulis menggunakan teknik *sampling purposive* untuk menentukan informan dalam penelitian ini. Teknik *sampling purposive* yaitu cara menentukan informan dengan memilih informan sesuai dengan kriteria dan kebutuhan penulis dalam penelitian ini. Informan dari penelitian ini adalah Relationship officer (Khairunnisa Sitompul), Pengelola Agunan (Rusmawati), Kasir (Elma), Penaksir (Fitra Pranita), nasabah (Wulandari), nasabah (Reni Wardani), nasabah (Adlan), nasabah (Hazairin), nasabah (Annisa), nasabah (Fadillah Badres), nasabah (Humayroh), nasabah (Diva Nasution).

⁴ Jasfar, F. (2012). 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta: Salemba 4, h.34.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hadirnya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini di tengah-tengah masyarakat dapat dikatakan sangat membantu dan memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi produk pegadaian. Hal ini juga dinilai sangat efektif dan efisien karena para nasabah tidak lagi harus datang ke outlet Pegadaian dan hanya bisa mengakses nya menggunakan telepon seluler. Hal ini juga meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi digital. Dengan tercapainya kepuasan nasabah akan berpengaruh positif terhadap kemajuan suatu perusahaan. Inilah mengapa pentingnya memperoleh kepuasan dari pelanggan dan Pegadaian meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini sebagai bentuk pelayanan prima yang diberikan untuk para nasabahnya.

Bedasarkan hasil wawancara yang dilakukan penelitian kepada para informan di lapangan dan para nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu sebagai berikut. Sebagai mana yang dijelaskan oleh Kak Nisa selaku *Relationship Officer* yaitu “Aplikasi Pegadaian Digital Service ini dinilai sangat efektif dan kualitas yang diberikan juga bagus dan lengkap sehingga para nasabah tidak perlu lagi mengantri lama di outlet Pegadaian, dan bisa melakukan transaksi di aplikasi PDS ini di manapun berada”. Hal ini dinilai pelayanan digital online seperti saat ini sangat efektif dan efisien dan mudah dilakukan di manapun mereka berada tanpa batas ruang dan waktu.

Selain itu juga yang disampaikan oleh kak Risma selaku Pengelola Agunan yaitu, “Fitur yang tersedia di aplikasi PDS ini sudah sangat lengkap dan hampir semua transaksi pegadaian bisa dilakukan dalam aplikasi tersebut dan bisa memesan semua kebutuhan transaksi nasabah seperti pembuatan rekening tabungan emas, pengajuan gadai, top up tabungan emas, dan informasi mengenai produk-produk pegadaian lainnya”.

Adapun hasil wawancara yang disampaikan oleh kak Ella selaku kasir yaitu, “Aplikasi ini memang sangat memudahkan para nasabah apalagi di masa *covid-19* seperti tahun 2020 kemarin yang mengharuskan untuk membatasi interaksi dan mengurangi mobilitas, apalagi aplikasi PDS yang sudah dilengkapi dengan fitur transaksi non tunai yang memudahkan para nasabah, tetapi tidak sedikit juga yang tidak mau menggunakan aplikasi layanan ini, beberapa diantaranya menilai menggunakan aplikasi lebih rumit dan memilih untuk melakukan transaksi di outlet Pegadaian saja, seperti nasabah orang dewasa dan lansia”. Walau dinilai layanan ini sangat efektif tapi untuk beberapa orang masih tidak mau menggunakan aplikasi ini dan harusnya bisa diedukasi lagi agar memudahkan mereka dalam melakukan transaksi.

Selanjutnya hasil wawancara dari salah satu nasabah Pegadaian yaitu Bapak Hazairin, “Sebenarnya saya awalnya tidak tertarik untuk memakai aplikasi ini tetapi karena ditawarkan terus kepada karyawan Pegadaian akhirnya saya pakai juga, dan setelah saya pakai ternyata memang jauh lebih memudahkan dan sangat bermanfaat ya, jadinya saya langsung saya transfer saja tidak perlu repot-repot untuk datang dan melakukan pembayaran ke outlet Pegadaian, karena saya juga punya gadaian emas jadi kadang gak sempat untuk datang dan akhirnya lupa untuk bayar jadi suka ditelponin kalau sudah lewat jatuh tempo, syukur nya ada aplikasi ini jadi saya langsung transfer saja melalui m-banking”.

Hal ini juga disampaikan oleh Kak Annisa selaku nasabah Pegadaian, “iya ini saya juga pake aplikasi PDS, semenjak pake aplikasi ini memang lebih efektif ya apalagi saya juga punya tabungan emas jadi saya lebih mudah buat nabung karena sebelumnya saya memang jarang nabung karena gak sempet untuk datang ke outlet, saya juga biasanya bayar token atau PDAM juga lewat aplikasi ini, jadi saya rasa dengan adanya aplikasi ini membantu saya sekali”.

Di zaman era digital seperti saat ini masyarakat tidak perlu lagi direpotkan dengan sistem pelayanan seperti dulu, tetapi setiap orang harus dituntut untuk dapat bekerja secara langsung dan cepat. Walaupun pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini belum sepenuhnya sempurna dan masih harus dilakukan pembaharuan agar sistem layanan digital ini berjalan lancar dan selalu mendapatkan kepuasan dari para pelanggan. Karena ada beberapa transaksi yang masih harus dilakukan secara offline dan dilakukan di outlet Pegadaian, seperti pengajuan pembiayaan transaksi gadai, pengaktifan CIF, dan lainnya. Selain itu pihak Pegadaian, khususnya CP. Medan Utama terus melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini agar semakin banyak nasabahnya yang bisa menikmati sistem layanan digital yang memudahkan mereka dalam bertransaksi di Pegadaian.

Berbagai respon dari para nasabah ini menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pihak Pegadaian untuk terus *upgrade* meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dan melakukan sosialisasi kepada para nasabah yang masih merasa takut jika terjadi penipuan online dan masih bingung untuk menggunakan atau bertransaksi di aplikasi tersebut, serta mengurangi peluang jika terjadinya error dan kesalahan teknis lainnya. Karena semakin baik kualitas yang diberikan pihak Pegadaian akan meningkatkan kepuasan nasabah dan pada akhirnya akan mendorong nasabah untuk tetap melakukan transaksi melalui Pegadaian Digital Service. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas sistem pelayanan digital yang diberikan pihak Pegadaian tidak maksimal akan menyebabkan penurunan kepuasan para nasabah yang

melakukan transaksi pada aplikasi digital⁵. Oleh karena itu Pegadaian harus tetap konsisten dan terus melakukan inovasi agar tujuan pembuatan aplikasi digital ini dapat tercapai.

PENUTUP

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi Pegadaian Digitas Service ini mendapatkan respon positif dari para nasabah yang sudah menggunakannya. Dengan hadirnya Aplikasi ini sangat efektif dan memudahkan nasabah dalam melakukan setiap transaksi Pegadaian dan bisa mengaksesnya melalui smartphone dimanapun mereka berada tanpa batas ruang dan waktu. Aplikasi yang sudah dilengkapi fitur-fitur di dalamnya membuat nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet Pegadaian.

Namun tidak sedikit juga nasabah yang mengeluh apabila terjadinya eror, dan masih harus datang ke outlet Pegadaian untuk pengajuan pembiayaan transaksi gadai dan pengaktifan CIF, selain itu terdapat nasabah yang belum mau menggunakan aplikasi ini karena masih merasa takut jika terjadi penipuan online dan masih bingung untuk menggunakan atau bertransaksi di aplikasi tersebut. Hal ini yang masih menjadi bahan evaluasi PT. Pegadaian khususnya pada CP. Medan Utama dan harus terus melakukan edukasi serta sosialisasi agar tujuan pembuatan aplikasi digital ini dapat tercapai.

⁵ Siregar, W. S., Habra, M. D., dkk, "Peran Layanan Aplikasi Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia, JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, 1(2) h. 195-200

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, B., dan Pratama, F. A, (2018), “Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi”, 1 ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kholter, philip dan Kevin, Lane, Kholter, jilid 2. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Jasfar, F. (2012). 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta: Salemba 4.
- Siregar, W. S., Habra, M. D., dkk, “Peran Layanan Aplikasi Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia, JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, 1(2).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. Jurnal Kajian Ekonomi Islam, 02(01), 51-63.