

Hubungan Pengetahuan Aplikasi Digital Dalam Membantu Proses Pelayanan Di PT. Pegadaian Kantor Cabang Waitabula

Karolus W. Rato, Nixon Malo , Maria N. Lende, Susanti Ngara, Antonius B.Dairo .
Universitas Stella Maris Sumba

nixonmalo3@gmail.com , marianatalialende1@gmail.com , susantingara051@gmail.com ,
antoniusbili45@gmail.com

Alamat : Radamata, Loura, Southwest Sumba Regency, East Nusa Tenggara
Korespondensi Penulis : nixonmalo3@gmail.com

Abstract. *PT. Pegadaian is a State-Owned Enterprise (BUMN) in Indonesia which officially has permission to carry out financial institution activities in the form of financing in the form of channeling credit funds to the public on the basis of pawn law. PT Pegadaian is a form of non-bank financial institution which has activities to finance community needs, both productive and consumptive. Objective: To find out the implementation of PT pawning. Pawnshop*

Keywords: *The relationship between digital application knowledge in the service process at PT Pegadaian.*

Abstrak. PT. Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit ke masyarakat atsa dasar hukum gadai. PT.pegadaian merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan buakn bank yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif. Tujuan Untuk mengetahui pelaksanaan gadai PT. Pegadaian

Kata kunci: Hubungan pengetahuan aplikasi digital dalam proses pelayanan di PT.pegadaian.

PENDAHULUAN

PT. Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit ke masyarakat atsa dasar hukum gadai. PT.pegadaian merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan buakn bank yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif.

PT.pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT.pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang dinamakan “pegadaian digital service” untuk memperluas target pasar. Aplikasi pegadaian digital service merupakan layanan digital dalam bentuk plikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh PT.pegadaian dalam rangka mempermudah nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

Aplikasi pegadaian digital service dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Tujuan dari penulisan ini merupakan untuk mengetahui bagaimana sistem dari aplikasi pegadaian digital service, serta apa saja hambatan yang terjadi pada saat apliksi ini digunakan yang apa saja solusi yang dilakukan untuk membatasi hambatan tersebut di PT.pegadaian UPC pagelaran.

Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang – barang berharga kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dari barang yang dijaminkan dan kemudian akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan pengetahuan Aplikasi Digital Dalam membantu proses pelayanan di PT.Pegadaian kantor cabang Waitabula”

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT.Pegadaian Kantor Cabang Waitabula dengan tema Hubungan pengetahuan aplikasi digital dalam membantu proses pelayanan di PT.Pegadaian. Berdasarkan Jenis Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Analisa GAP dengan membandingkan Harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang di terima oleh pengguna aplikasi Digital

Populasi dan sampel

Adapun populasi dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Digital di kantor cabang waitabula berjumlah 2.656 pengguna, kemudian sampelnya diambil menggunakan teknik insidental sampling dengan metode slovin sehingga didapatkan sampel berjumlah 96 pengguna. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan menggunakan kuesioner dengan skala likert untuk mengumpulkan jawaban dari para responden melalui pertanyaan terstruktur yang diajukan dalam bentuk tertulis.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis GAP.

PEMBAHASAN

Penulis sajikan analisis terhadap data yang telah penulis peroleh selama penelitian di PT Pegadaian kantor cabang waitabula. Analisis data yang penulis lakukan ini pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu bagian pertama, merupakan analisis data yang sifatnya deskriptif. Sedangkan bagian kedua, merupakan analisis data yang sifatnya uji validitas, uji realibitas dan analisis GAP Dalam bab ini penyusun juga menyampaikan pembahasan dalam kaitan dengan hasil analisis data tersebut

Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan responden atas kuesioner yang dikirim kemudian ditabulasi untuk tujuan analisis data variabel. Kualitas Pelayanan terdiri atas 18 item pertanyaan, variabel Kepuasan dan harapan pengguna aplikasi Digital dalam proses pelayan terdiri atas 18 pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah pelayanan di PT.Pegadaian. Karakteristik responden terdiri atas: Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan Pendapatan. Rincian karakteristik responden yang didapatkan dalam penelitian ini mempunyai demografi yang beragam

Tabel 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	37	38,5
Perempuan	59	61,5
Total	96	100,0

Tabel 2. Deskripsi responden berdasarkan usia

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	38	39,0
26 – 35 tahun	28	29,5
36 – 45 tahun	25	25,0
>45 tahun	5	5
Total	96	100,0

Tabel 3. Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	3	3,1
SMP	5	5,2
SMA	32	33,3
Akademik/Sarjana	44	45,8

S1 Keatas	12	12,5
Jumlah	96	100,0

Tabel 4. Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	7	7,3
Pedagang	29	30,2
Wiraswasta	18	18,8
Pegawai Swasta	22	22,9

Lainnya	20	20,8
Total	96	100,0

Tabel 5. Deskripsi responden berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
500.000 – 1.500.000	7	7,3
1.500.000 – 2.500.000	29	30,2
2.500.000 – 3.500.000	17	17,7
3.500.000 – 4.500.000	22	22,9
4.500.000 – 5.500.000	21	21,9
Total	96	100,0

Uji validitas terhadap instrumen dalam penelitian didapatkan seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dengan detail sebagai berikut :

Tabel 6. Uji Validitas Kinerja Pengguna Aplikasi Digital

Instrumen	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Status
K1	0,591	0,20	Valid
K2	0,477	0,20	Valid

K3	0,536	0,20	Valid
K4	0,517	0,20	Valid
K5	0,377	0,20	Valid
K6	0,451	0,20	Valid
K7	0,547	0,20	Valid
K8	0,587	0,20	Valid
K9	0,499	0,20	Valid
K10	0,383	0,20	Valid
K11	0,224	0,20	Valid
K12	0,227	0,20	Valid
K13	0,207	0,20	Valid

Tabel 7. Uji Validitas Harapan Pengguna Aplikasi Digital

Instrumen	Nilai r hitung	Nilai r-tabel	Status
H1	0,473	0,20	Valid
H2	0,662	0,20	Valid
H3	0,570	0,20	Valid
H4	0,418	0,20	Valid
H5	0,401	0,20	Valid
H6	0,402	0,20	Valid
H7	0,488	0,20	Valid
H8	0,484	0,20	Valid
H9	0,256	0,20	Valid
H10	0,367	0,20	Valid
H11	0,488	0,20	Valid
H12	0,392	0,20	Valid
H13	0,549	0,20	Valid

Uji reliabilitas dalam penelitian didapatkan bahwa instrumen dalam kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, dijelaskan lebih rinci melalui Tabel 8.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Kinerja Pengguna Aplikasi Digital

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,642	13

Tabel 9. Uji Reliabilitas Harapan Pengguna Aplikasi Digital

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0.691	13

Berdasarkan lima dimensi EUCS, dalam penelitian ini didapatkan hasil untuk dimensi pertama (*Content*) dijelaskan pada Tabel 10. Untuk dimensi kedua (*Accuracy*), didapatkan hasil yang dijelaskan pada Tabel 11. Dimensi ketiga (*Format*), dijelaskan pada Tabel 12, untuk dimensi keempat (*Ease of Use*) dijelaskan pada Tabel 13 dan dimensi kelima (*Timeliness*) dijelaskan pada Tabel 14.

Tabel 10. Perhitungan GAP Dimensi *Content*

No	Uraian	Persepsi					Ekspektasi					K	H	Gap
		Kepuasan (K)					Harapan (H)							
		S P	P	C P	K P	S T P	S P	P	C P	K P	S T P			
1	Apakah Digital menghasilkan informasi berguna bagi kebutuhan	47	41	7	1		3	20	24	44	5	422	260	162

	penggunanya													
2	Fungsi dari aplikasi Digital dapat dipahami oleh penggunanya	34	40	22			34	40	22			396	211	185
3	Aplikasi Digital menghasilkan informasi yang lengkap	31	41	22	2	1	31	41	22	2		389	215	174
4	Aplikasi Digital menghasilkan informasi yang jelas	25	38	23	9	1	25	38	23	9	1	365	206	159
Total												1.572	892	680

Tabel 11. Perhitungan GAP Dimensi *Accuracy*

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)					Ekspektasi Harapan (H)					K	H	Gap
		S P	P P	C P	K P	S T P	S P	P P	C P	K P	S T P			
5	Seberapa sering aplikasi Digital menghasilkan <i>output</i> yang salah	6	64	24	2			5	22	53	16	362	208	154
6	Seberapa sering aplikasi Digital menghasilkan tampilan yang salah	10	68	12	6		2	6	24	52	12	370	222	148

Total	732	430	302
-------	-----	-----	-----

Tabel 12. Perhitungan GAP Dimensi *Format*

No	Uraian	Persepsi					Ekspektasi					K	H	Gap
		Kepuasan (K)					Harapan (H)							
		S P	P P	C P	K P	S T P	S P	P P	C P	K P	S T P			
7	Aplikasi Digital menampilkan pengaturan warna yang menarik	48	32	14	1	1	1	13	21	52	9	413	233	180
8	Aplikasi Digital menampilkan layout yang menarik	37	36	21	1	1	1	4	21	51	19	395	205	190
9	Aplikasi Digital menampilkan <i>menu/link</i> dan fungsi yang memudahkan operasional pengguna	33	42	17	4				32	45	19	392	205	187
Total											1.200	643	557	

Tabel 13. Perhitungan GAP Dimensi *Ease of Use*

		Persepsi					Ekspektasi					K	H	Gap
		Kepuasan (K)					Harapan (H)							

No	Uraian	S P	P	C P	K P	S T P	S P	P	C P	K P	S T P			
9	Aplikasi Digital memberikan kemudahan proses input dan pencarian informasi	12	48	30	6			6	16	48	26	354	194	160
10	Aplikasi Digital dapat diakses kapan saja dan dimana saja	14	40	42			2	8	16	37	33	356	197	159
Total												710	391	319

Tabel 14. Perhitungan GAP Dimensi *Timeliness*

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)					Ekspektasi Harapan (H)					K	H	Gap
		S P	P	C P	K P	S T P	S P	P	C P	K P	S T P			
12	Aplikasi Digital memproses informasi secara realtime dan Cepat	13	38	43	2			7	19	46	24	350	201	149
13	Aplikasi Digital menampilkan informasi Terbaru	10	29	49	8		1	11	5	41	38	329	184	145

**HUBUNGAN PENGETAHUAN APLIKASI DIGITAL DALAM MEMBANTU PROSES PELAYANAN DI
PT. PEGADAIAN**

Total	679	385	294
-------	------------	------------	------------

Berdasarkan hasil analisis setiap dimensi yang terkait dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service, maka dapat dipertimbangkan rata-rata nilai dari penelitian yang dirasakan dan yang diharapkan pada aplikasi Digital tersebut adalah rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki gap positif, dengan gap tertinggi ada pada dimensi Isi (*Content*) sebesar 6,8 dan kesenjangan terendah ada pada dimensi Kecepatan (*Timeliness*) sebesar 2,94 dan dijelaskan dalam Tabel 15.

Tabel 15. Perhitungan Rata – rata Keseluruhan dari Penilaian yang Dirasakan dan yang Diharapkan pada Aplikasi Digital di PT Pegadaian Cabang Waitabula

No	Dimensi	Persepsi Kepuasan	Ekspektasi Harapan	Gap P-I
1	Isi (<i>Content</i>)	15,72	8,92	6,8
2	Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	7,32	4,30	3,02
3	Bentuk (<i>Format</i>)	12,00	6,43	5,57
4	Kemudahan Pengguna (<i>Ease of use</i>)	7,10	3,91	3,19
5	Kecepatan (<i>Timeliness</i>)	6,79	3,85	2,94
RATA-RATA		9,79	5,48	4,31

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah disebutkan pada bab sebelumnya mengenai Hubungan pengetahuan Aplikasi Digital dalam membantu proses pelayanan di PT.Pegadaian kantor cabang Waitabula Dengan Pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan tingkat kepuasan dan harapan yang diharapkan pengguna yaitu 5,48 dan kepuasan yang diterima sudah tinggi yaitu 9,79 dengan nilai gap 4,31. Kepuasan pengguna tertinggi terletak pada dimensi isi dengan nilai gap sebesar 6,8.

DAFTAR PUSTAKA

Andarsyah, Roni, and Rojasqi Fadilla. "Aplikasi Lelang Online Geographic Information System (Webgis) Intelligence PT. Pegadaian (Persero) Menggunakan Metode Research and Development (R&D)." *Jurnal Teknik Informatika* 12.2 (2020): 1-7.

- Karnawijaya, Ning, and Siti Rokhaniyah. "Pegadaian Digital Service." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4.3 (2022): 708-725.
- Kusumawardhani, Allyne. "Prosedur Pelaksanaan Lelang Barang Jaminan Gadai pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karanganyar." (2021).
- Mira, Mira. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam*. Diss. Prodi Manajemen, 2018.
- Perwasih, Rati. *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)*. Diss. IAIN BENGKULU, 2019.