

Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru

Dian Nabila Julianti¹, Rayhanie Shabrina², Rahayu Putri Nst³, Bakaruddin⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau
Pekanbaru

e-mail: diannabilajulianti@gmail.com¹

rayhaniecha07@gmail.com²

rahayuputrinst@gmail.com³

bakaruddin@umri.ac.id⁴

Abstrak

Di era teknologi PT. Pegadaian (Persero) senantiasa inovatif yaitu menawarkan berbagai produk dan layanan sebagai solusi keuangan yang tidak hanya memberikan kebutuhan finansial kepada nasabah, namun juga kenyamanan dan kecepatan layanan. Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan sebuah inovasi yang dirancang untuk menjawab gempuran teknologi finansial (fintech) yang semakin merambah masyarakat. Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan pinjaman gadai online yang memfasilitasi layanan pelanggan acara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memudahkan layanan transaksi nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital Pegadaian memudahkan layanan pelanggan untuk bertanya. Namun masih belum berjalan efektif sehingga perlu lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan, IT, Pegadaian Digital Service

PENDAHULUAN

Di era teknologi seperti ini, keuntungan dari perkembangan teknologi informasi adalah dunia usaha yang serba cepat dan kemudahan dalam menghadapi urusan bisnis (Layanan & Andriyani, 2017). Dalam perspektif globalisasi, kehandalan teknologi informasi adalah hal yang sangat penting. salah satu yang paling penting elemen pendukung proses bisnis dan layanan Informasi hasil operasional dan keuangan yang baik dan akurat (Pegadaian, 2018). Masyarakat harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang di era ini.

Dalam dunia bisnis, perkembangan teknologi dapat memberikan dampak yang sangat besar, karena perkembangan teknologi yang pesat dapat memudahkan dalam berbisnis. Teknologi informasi yang terus berkembang terlihat dari banyaknya transaksi pembayaran yang dilakukan baik oleh bank maupun lembaga non-bank. Dan juga pengembangan aplikasi yang dibuat oleh masing-masing perusahaan untuk memudahkan transaksi para pelanggannya. Saat ini sudah banyak bermunculan

program aplikasi yang memberikan fungsi penyaluran pinjaman kepada masyarakat, salah satunya adalah lembaga keuangan non bank yaitu PT. Pegadaian (Persero).

PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan bukan bank yang berkedudukan di Indonesia, yang berdasarkan hukum dan berwenang membiayai sebagai pinjaman berdasarkan Undang-Undang Gadai. PT. Pegadaian mempunyai slogannya “mengatasi masalah tanpa masalah” yang operasionalnya diatur oleh perbankan, tetapi sistem pengawasannya dijalankan secara mandiri. Usaha pokok PT. Pegadaian (Persero) adalah menyalurkan kredit dengan jaminan barang yang berdasarkan hukum gadai. Landasan hukum kegiatan Pegadaian atau usaha gadai adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1990 tentang Perusahaan Umum Pegadaian.

Konsep layanan digital Konsep e-service merupakan aplikasi terdepan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang juga tersedia di bidang lain. Menurut Rowley dalam Bukhari (2016), layanan elektronik adalah kegiatan penyampaian informasi yang dikirim melalui perantara informatika. Web service ini terdiri dari retail service atau limbah elektronik, customer support dan service. Menurut Buckley (2020), web service seringkali dikaitkan dengan dunia bisnis, sehingga web service merupakan permasalahan sulit yang dapat diartikan sebagai e - bisnis berbasis perdagangan elektronik melalui jaringan publik dan individu, melalui berita online, internet banking (e-banking) atau ritel elektronik. Dalam model E-Servqual, terdapat empat jenis kesenjangan, yaitu kesenjangan informasi, kesenjangan perencanaan, kesenjangan komunikasi, kesenjangan implementasi, yang mencerminkan ketidakseimbangan keseluruhan antara kebutuhan dan pengalaman pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital yang diluncurkan PT dalam bentuk website dan mobile application. Pegadaian untuk memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam berbisnis (Putri et al., 2022). Pegadaian Digital Service (PDS) bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang sudah menjalani gaya hidup serba digital untuk menyediakan produk pegadaian (Hidayat & Arwien, 2020).

Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya (Elma, 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, 2021).

METODE

Fokus penelitian ini terkait efektivitas pelayanan publik di Pegadaian Digital Service berdasarkan persepsi konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah tulisan yang mencakup keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti selama penelitian, dan informasi yang dikumpulkan tidak bersifat numerik, melainkan informasi tersebut berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan dan dokumen lainnya. Informan penelitian ini adalah General Manager (Kuswiyoto), Branch Manager (Tomy Sumanoro), Penilai (Dadang Hidayat), Kasir (Ardon Putra), Pelanggan (Mbak Linda), Pelanggan (Mutiah Rani), Pelanggan (Laksamana Farita), Pelanggan . (Dino Fitri), klien (Achmad), klien (Linasetiarahman), klien (Rio Surbakti), klien (Hosea Abi) dan klien (Willy Ethan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Pegadaian (Persero) Cabang Pekanbaru mudah digunakan jika menggunakan layanan digital, didukung dengan penggunaan widget untuk merangkum prosedur pelayanan yang sebelumnya manual. Ada pula komentar mengenai ketidakpuasan pegadaian terhadap format pelayanan secara umum, dengan bantuan aplikasi pelayanan digital, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan yang tidak perlu. Idealnya, layanan online murah, mudah dan cepat. Biaya layanan gratis membuat layanan ini murah. Pelayanan yang tidak melalui proses yang sulit dan tepat waktu menjadikannya mudah dan cepat. Faktor penghambat hasil penelitian ini adalah gangguan jaringan yang dapat disebabkan oleh listrik padam, hujan, pelanggan kesulitan mengakses jaringan karena jauh, dan pelanggan kurang memiliki pengetahuan tentang telepon pintar (perangkat). Faktor pembatas berikutnya adalah setiap nasabah harus selalu login sebelum menggunakan aplikasi karena aplikasi ini memiliki sistem operasi yang sama dengan layanan aplikasi lain seperti m-bank. Dengan adanya hambatan tersebut, nasabah belum memahami cara menggunakan gawai, sehingga penggunaan gawai aplikasi harus disosialisasikan semaksimal mungkin, karena hanya kalangan usia 18 tahun keatas/milenial yang bisa memahami IT, sedangkan pemahaman IT masih kurang pada kalangan 18- anak usia satu tahun dan lebih tua/milenial untuk memahami cara menggunakan aplikasi ini.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang belum mengetahui tentang penerapan pegadaian digital, namun sosialisasi dan pengenalan keberadaan aplikasi ini kepada nasabah pegadaian belum lengkap, karena masih banyak kekurangan pada fungsi dan sistem aplikasi Pegadaian Digital, sehingga memaksa pihak pelayanan pegadaian harus memperkenalkan pengambilan online secara bertahap agar nantinya nasabah pengguna aplikasi ini tidak mengeluhkan kesalahan pada sistem. Dari perbandingan yang dilakukan para peneliti industri dapat disimpulkan bahwa perbandingan kualitas

pelayanan pengguna baik aplikasi ini maupun panduan kualitas layanan pelanggan sama-sama puas terhadap suatu hal, namun pelanggan lebih memilih melakukan sesuatu secara online melalui pegadaian digital karena keterbatasan waktu. perbandingannya cukup besar. selama mereka melakukan layanan secara manual.

Pada layanan manual, pelanggan memerlukan 5 (lima) langkah dan 2 (dua) antrian dalam bertransaksi dengan waktu kurang lebih 30-60 menit, sedangkan pada layanan online pelanggan hanya memerlukan 1 (satu) antrian untuk menyelesaikan transaksi dan memakan waktu. sekitar 10-20 menit dan pada saat nasabah melakukan transaksi pembukaan buku tabungan, namun jika hanya transaksi finansial maka nasabah tidak perlu kembali ke kantor dan hanya membutuhkan waktu 1-5 menit saja untuk menyelesaikan transaksi.

PENUTUP

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah sangat berpengaruh positif. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat mempermudah nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. Manfaat dan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat mempermudah nasabah. Dan keuntungan lain dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini yaitu nasabah dapat bertransaksi tanpa harus datang ke outlet dan mengantri. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat menjadikan transaksi nasabah lebih praktis, cepat, dan aman. Namun penerapannya masih belum maksimal, sehingga masih banyak nasabah yang tidak mengetahui penggunaan layanan aplikasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Pihak pegadaian akan terus memberikan edukasi terkait layanan aplikasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) agar terciptanya peningkatan kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Elma, L. F. (2020). Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala. *Tugas Akhir*, 5. https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Arifin8/publication/348699035_TINJAUAN_ATAS_PELAKSANAAN_APLIKASI_PEGADAIAN_DIGITAL_SERVICE_PADA_PT_PEGADAIN_PERSERO_UNIT_PELAYANAN_CABANG_CEMPALA/links/600bd80145851553a0637431/TINJAUAN-ATAS.
- 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. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/729>.
- Layanan, & Andriyani, N. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi serta Dampaknya pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, Al Amwal. <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/617110>, 9 (1), 2017, Diakses Pada Tanggal 24 Februari 2021.
- 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.
- Pegadaian. (2018). Pegadaian Digital. <https://syariah.digital.pegadaian.co.id/bantuan/syarat-ketentuan>.
- Putri, P., P, S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 02(01), 51-56.