

# Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Transaksi Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru

Novita Yolanda Sari, Meryanna, Angieva Clevema, Hammamzaki, Srirahmayanti  
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Riau  
e-mail: [novitasuram94@gmail.com](mailto:novitasuram94@gmail.com)

## Abstrak

*Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan inovasi digital yang diperkenalkan oleh PT Pegadaian (Persero) guna meningkatkan kemudahan transaksi bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam mempermudah transaksi nasabah di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada nasabah serta pegawai Pegadaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PDS mampu memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi seperti perpanjangan gadai, cicilan gadai, penebusan gadai, dan transaksi lainnya secara online. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi antrean di kantor cabang. Namun, terdapat kendala dalam penggunaannya, terutama bagi nasabah yang kurang memahami teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada nasabah agar pemanfaatan aplikasi ini dapat lebih optimal.*

**Kata Kunci:** *Pegadaian Digital Service, transaksi nasabah, teknologi digital.*

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di era modern telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan layanan keuangan (Wibowo et al., 2023). Kemajuan ini tidak hanya mempercepat proses bisnis tetapi juga meningkatkan efisiensi serta fleksibilitas transaksi keuangan, termasuk dalam sektor pegadaian. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, PT Pegadaian telah menerapkan digitalisasi layanan untuk memudahkan transaksi nasabah melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (Fauzah et al., 2024).

Era digital telah mengubah cara bisnis beroperasi secara fundamental. Digitalisasi dalam dunia bisnis memungkinkan perusahaan untuk lebih kompetitif dengan meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik (Lestari & Merthayasa, 2022). Pemanfaatan teknologi dalam bisnis juga berkontribusi dalam

meningkatkan inovasi produk dan layanan, termasuk dalam industri keuangan seperti Pegadaian (Wardhana, 2022).

Di sisi lain, teknologi informasi memainkan peran kunci dalam mendukung perkembangan industri jasa keuangan. Dengan adanya sistem informasi yang canggih, perusahaan dapat mengelola data nasabah secara lebih efisien, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan (Rahayu, 2019). PT Pegadaian sebagai lembaga keuangan berbasis gadai telah beradaptasi dengan perubahan ini dengan mengembangkan aplikasi digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih mudah, cepat, dan aman (Fauzah et al., 2024).

Transaksi pegadaian yang dahulu dilakukan secara konvensional kini telah mengalami transformasi digital. Nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo pinjaman, pembayaran angsuran, hingga pengajuan gadai secara online tanpa harus datang ke kantor Pegadaian (Suciana & Damayanti, 2020). Transformasi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga membantu Pegadaian dalam memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan efisiensi operasional (Mustofa, 2022).

Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, digitalisasi di sektor pegadaian diharapkan dapat terus memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pemanfaatan teknologi dalam Pegadaian dapat meningkatkan efisiensi layanan, serta tantangan yang masih dihadapi dalam penerapan teknologi digital dalam transaksi pegadaian.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pegadaian Digital Service (PDS)**

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah inovasi yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) untuk memberikan kemudahan dalam transaksi bagi nasabah. PDS merupakan layanan digital berbasis aplikasi web dan mobile yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo pinjaman, pembayaran angsuran, pengajuan gadai, serta pembelian tabungan emas secara daring tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian (Ersafiri & Suarjana, 2024). PDS merupakan inovasi yang dihadirkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan Pegadaian dengan memanfaatkan teknologi digital. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih fleksibel, cepat, dan aman, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan konvensional di kantor cabang (Putri & Supriadi, 2022) Agar

tidak dianggap plagiarisme dari karya orang lain, penting bagi siapa pun untuk membuat tinjauan literatur dengan menulis ulang bahasa dan kata-kata yang diperoleh di bagian pencarian literatur. Sangat mudah untuk menggunakan kutipan langsung atau tidak langsung.

### **Transaksi Nasabah**

Transaksi nasabah merupakan aktivitas keuangan yang dilakukan oleh pelanggan dalam menggunakan layanan perbankan atau lembaga keuangan lainnya, termasuk Pegadaian. Transaksi ini mencakup berbagai bentuk, seperti pembayaran angsuran, pencairan pinjaman, pembelian produk keuangan, serta layanan gadai berbasis digital (Ersafiri & Suarjana, 2024). Transformasi digital dalam sektor keuangan, termasuk pada Pegadaian, telah mengubah cara nasabah dalam melakukan transaksi. Sebelumnya, transaksi Pegadaian dilakukan secara konvensional dengan mendatangi kantor cabang, namun dengan adanya PDS, nasabah kini dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi digital (Suciana & Damayanti, 2020). PDS juga memberikan keuntungan bagi nasabah dalam hal fleksibilitas, karena mereka tidak perlu mengantre di kantor Pegadaian untuk melakukan transaksi (Putra, 2023).

### **METODE**

Penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam memudahkan transaksi nasabah berdasarkan persepsi konsumen guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata dari penggunaan aplikasi PDS melalui informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, serta data pendukung lainnya. Penelitian ini tidak menggunakan data numerik, melainkan menitikberatkan pada pengalaman serta persepsi informan yang terlibat langsung dalam layanan PDS. Informan penelitian terdiri dari manajemen, kasir, penaksir, nasabah.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***Aplikasi Pegadaian Digital Service***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pekanbaru memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan digital ini didukung dengan penggunaan fitur widget yang merangkum prosedur

pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan adanya PDS, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk layanan administratif yang tidak diperlukan, sehingga membuat layanan lebih efisien, murah, dan cepat. Layanan online idealnya harus memiliki karakteristik murah, mudah, dan cepat, dengan biaya layanan gratis yang memberikan keuntungan bagi nasabah. Selain itu, kemudahan akses tanpa prosedur yang berbelit serta penyelesaian transaksi yang lebih tepat waktu menjadi nilai tambah dari layanan digital ini.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam implementasi PDS. Salah satu faktor penghambat utama adalah gangguan jaringan, yang dapat disebabkan oleh listrik padam, cuaca buruk, atau lokasi pelanggan yang jauh dari jangkauan internet. Selain itu, terdapat kendala pada literasi digital nasabah, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan perangkat pintar (smartphone). Faktor lain yang menjadi kendala adalah sistem keamanan aplikasi, di mana setiap nasabah diwajibkan untuk selalu login sebelum menggunakan aplikasi, mirip dengan sistem yang diterapkan pada layanan perbankan digital seperti m-banking. Persyaratan ini dapat menjadi hambatan bagi nasabah yang belum memahami cara menggunakan perangkat digital dengan optimal. Oleh karena itu, sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini harus dimaksimalkan, terutama bagi kelompok usia di atas 40 tahun yang memiliki keterbatasan dalam memahami teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang belum sepenuhnya mengetahui dan memahami penerapan PDS. Sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi ini masih perlu ditingkatkan, mengingat terdapat beberapa kekurangan pada fitur dan sistem yang memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, pihak Pegadaian perlu memperkenalkan layanan digital ini secara bertahap agar nasabah dapat beradaptasi dengan baik dan tidak mengalami kendala dalam penggunaannya.

Dari hasil perbandingan yang dilakukan, terlihat bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi digital maupun layanan manual memiliki tingkat kepuasan yang hampir sama. Namun, nasabah lebih cenderung memilih layanan digital karena faktor efisiensi waktu. Pada layanan manual, pelanggan memerlukan lima langkah dan dua kali antrian, dengan waktu transaksi sekitar 30-60 menit. Sementara itu, pada layanan online, pelanggan hanya membutuhkan satu kali antrian, dengan waktu transaksi sekitar 10-20 menit. Jika transaksi yang dilakukan hanya sebatas transaksi finansial, maka nasabah tidak perlu datang ke kantor Pegadaian dan hanya membutuhkan 1-5 menit untuk menyelesaikan transaksi.

Dengan demikian, implementasi Pegadaian Digital Service telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi transaksi bagi nasabah. Namun, tantangan utama seperti infrastruktur jaringan, literasi digital, dan optimalisasi sistem masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan ke depannya.

## **PENUTUP**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Dibandingkan dengan layanan manual, transaksi menggunakan aplikasi ini terbukti lebih cepat dan praktis. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan layanan digital ini, seperti gangguan jaringan, keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah, serta kendala teknis dalam sistem aplikasi. Faktor-faktor ini menjadi hambatan utama yang perlu diatasi untuk memastikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi seluruh nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dari pihak Pegadaian dalam meningkatkan infrastruktur teknologi, melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah, serta menyempurnakan sistem aplikasi agar lebih ramah pengguna. Dengan adanya pengembangan yang berkelanjutan, Pegadaian Digital Service berpotensi menjadi solusi utama dalam transformasi digital layanan Pegadaian, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperkuat inklusi keuangan di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hendri Wibowo, S., Wahyuddin, S., Permana, A. A., Sembiring, S., Wahidin, A. J., Nugroho, J. W., Rahajeng, E., Kurnaedi, D., Taufik, R. L. B., Adhicandra, I., Yuniansyah, & Rivanthio, T. R. (2023). *Teknologi Digital di Era Modern*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Rahayu, P. (2019). *Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak*. Al-Fathin, 2(1), 47-59.
- Wardhana, A. (2022). *Pemanfaatan Teknologi dalam Bisnis*. Telkom University.
- Lestari, A. A. D., & Merthayasa, A. (2022). *Peran Teknologi dalam Perubahan Bisnis di Era Globalisasi*. Syntax Literate, 7(11), 1-12.
- Suciana, R., & Damayanti, E. (2020). *SWOT Analysis at PT. Pegadaian (Persero) Branch of Wiyung Surabaya*. Jurnal Ekonomi, 20(2), 95-105.
- Syaripudin, E. I., & Mustofa, A. N. (2022). *Mekanisme Transaksi Gadai Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY), 1(1), 1-12.
- Putri, P. S., & Supriadi, Y. (2022). *Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran*. JIKES: Jurnal Informatika Kesatuan, 2(1), 29-34.
- Manik, K. V. B., Sianturi, C. M., & Sihombing, N. E. T. (2023). *Dampak Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Efektivitas Transaksi dan Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, 3(2), 170-185.
- Ersafiri, K., & Suarjana, I. W. (2022). *Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 5(2), 737-742
- Susilawati, & Rahayu, P. (2020). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Keuangan: Studi Kasus Pegadaian Digital Service*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 3(1), 47-59.