

Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru

**Tari Oktavia^{1*}, Lovea Mela Karina²,
Hammam Zaki³, Wan Laura Hardilawati⁴, Khusnul Fikri⁵, Musthafa Luthfi⁶,
Erny Melina⁷, Laila Farhat⁸**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

*e-mail: tarioktv96@gmail.com

Article history

Received: 7/2/2023

Revised: 10/3/2023

Accepted: 21/5/2023

Published: 23/6/2023

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 Digital Service, Pelayanan, Pegadaian*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini sudah sangat berkembang pesat dan sangat canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa kini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting di kehidupan sehari-hari (Layaman & Andriyani, 2017). Manusia dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang di era modern ini. Dalam dunia bisnis perkembangan teknologi ini dapat memberikan dampak yang sangat besar, karena dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat dapat mempermudah dalam menjalankan bisnisnya. Semakin majunya teknologi informasi, dapat dilihat dari banyaknya transaksi pembayaran non tunai baik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non-bank. Dan juga perkembangan aplikasi yang diciptakan oleh setiap perusahaan untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Saat ini banyak bermunculan program aplikasi yang menyediakan fitur penyaluran pinjaman kepada masyarakat, salah satunya lembaga keuangan non-bank yaitu PT. Pegadaian (Persero).

PT. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan non-bank di Indonesia yang berdasarkan hukum dan diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. PT. Pegadaian memiliki slogan "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.

Melihat antusias dan tingginya tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT. Pegadaian (Persero), membuat PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi dengan menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Aplikasi yang diciptakan oleh pihak PT. Pegadaian (Persero) yaitu Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada masyarakat. 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).

Keuntungan yang dapat dirasakan oleh nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu ketersediaan informasi yang diperlukan nasabah, kemudahan bertransaksi, serta keamanan dalam hal melindungi informasi pribadi nasabah. Dan juga kecepatan nasabah dalam mendapatkan pelayanan karena nasabah hanya perlu datang dan tidak perlu mengantri. Nasabah juga dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone saja. Pelayanan yang diberikan Pegadaian Digital Service kepada nasabah dapat berupa layanan Gadai Online, Pengajuan Pembiayaan Usaha Mikro, Pembelian (Top Up) Tabungan Emas, Gadai Tabungan Emas, Pembukaan Rekening Tabungan Emas, Fitur (Jual, Transfer, & Cetak) Emas, Pembayaran Transaksi Gadai (Tebus, Cicil, Perpanjangan), Pembayaran Transaksi Mikro (Kreasi, Krasida, Mulia, Emasku, dll), serta fitur-fitur pembayaran lainnya.

Namun untuk saat ini belum banyak nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), karena banyaknya nasabah yang tidak mengerti cara menggunakan ataupun bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Dan nasabah juga merasa takut akan terjadinya penipuan secara online.

Sehingga masih banyak nasabah yang memilih untuk bertransaksi secara langsung ke outlet dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Oleh karena itu perlunya usaha dari pihak Pegadaian untuk mengarahkan dan menyakinkan nasabah agar mereka berminat untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi Pegadaian digital (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru.

KAJIAN PUSTAKA

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 ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang mana peneliti terjun langsung kelapangan untuk mengamati dan mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah. metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. menurut sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka-angka tetapi data yang berbentuk catatan lapangan, wawancara, dan dokumen pendukung lainnya. Penelitian ini dilaksanakan lebih kurang selama empat bulan. Dimulai sejak 17 Oktober 2022 sampai dengan 27 Februari 2023 di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi dengan menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi layanan berbasis web yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) agar dapat memberikan pelayanan mengenai produk-produk Pegadaian. hadirnya aplikasi aplikasi Pegadaian Digital Service ini dapat dikatakan efektif yang dilihat dari segi efektivitas dan efisiensi yang tepat mengenai produk Pegadaian. Efektivitas merupakan suatu gambaran untuk melihat seberapa jauh target tercapai dengan melihat usaha serta tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Tiowinanda & nora eka putro, 2019). Sebelum adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini nasabah harus datang ke outlet untuk mendapatkan pelayanan transaksi, dan nasabah juga tidak mengetahui berapa jumlah yang akan dibayarkan. setelah adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini nasabah tidak harus datang ke outlet untuk pelayanan transaksi pembayaran. Karena hal tersebut dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi Pegadaian digital service, namun untuk bertransaksi menggunakan barang fisik nasabah harus tetap datang ke outlet pegadaian. dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, dan juga nasabah dapat mengetahui informasi mengenai produk pegadaian seperti harga emas apakah naik atau turun.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini, sudah seharusnya nasabah pegadaian pekanbaru merasakan kemudahan mulai dari efisiensi waktu, serta fungsi yang telah diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service. dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service ini sudah efektif namun belum maksimal. karena masih banyak kendala yang dirasakan oleh pengguna seperti jaringan, aplikasi error, dan ketidakpahaman nasabah dalam mengakses aplikasi tersebut.

Keuntungan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Keuntungan dari Pegadaian Digital Service ini yaitu nasabah dapat bertransaksi tanpa harus datang ke outlet dan mengantri. Nasabah hanya perlu mengakses aplikasi tersebut melalui *smartphone* dan kemudian dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat. Aplikasi Pegadaian Digital Service ini memiliki tingkat kemudahan untuk mengaksesnya dan memberikan keamanan data informasi nasabah karena data dan informasi setiap transaksi memerlukan kode OTP (*One Time Password*) sehingga terjamin kerahasiaannya.

Dalam pelayanan Aplikasi Pegadaian digital ini juga akurat apabila nasabah tersebut sudah melakukan aktivasi ke akun premium yang dapat dilakukan ke outlet pegadaian. Cara registrasi pada aplikasi Pegadaian digital service:

1. Download aplikasi tersebut pada play store. lalu masukan keywords "Pegadaian Digital".
2. Setelah berhasil mendownload aplikasi tersebut. kemudian jalankan aplikasinya.
3. Akan muncul halaman registrasi yang dimana diminta untuk memasukkan data-data seperti nama lengkap, nomor handphone, email, dan kode referral (opsional).
4. Setelah pengisian data diri akan muncul menu pengisian kode OTP yang dikirimkan dari nomor handphone yang telah didaftarkan.
5. Setelah itu akan diminta untuk pengisian password dengan minimal delapan karakter dan angka.
6. Setelah akun terdaftar, akun tersebut harus didaftarkan nomor cfp nya yang dapat diminta kepada pegawai Pegadaian.
7. Setelah semua registrasi diselesaikan, maka aplikasi Pegadaian digital dapat digunakan

Fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service diciptakan untuk dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Cara kerja aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini hampir sama dengan aplikasi mobile banking pada umumnya, yaitu melakukan transaksi hanya dengan menggunakan *smartphone* saja.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) nasabah dapat melakukan transaksi apapun seperti, melakukan pengajuan pinjaman, mengetahui perubahan harga emas setiap harinya, dan transaksi lainnya. Pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan, yaitu cicil emas, gadai, pembayaran dan top up, pembiayaan dan booking gadai. Fitur-fitur yang ditawarkan mempunyai pelayanan yang dapat mempermudah nasabah. Pegadaian Digital Service (PDS) memiliki fitur seperti:

1. Gadai (booking service, gadai tabungan emas, gadai efek)
2. Pembiayaan (pembiayaan multiguna dan cicil kendaraan, pembiayaan porsi haji)
3. Emas (gadai emas, transfer emas, cetak emas, beli emas dan jual emas, buka tabungan emas)
4. Pembayaran dan top up (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar cicilan, pulsa, E-Wallet, listrik, BPJS, PDAM)
5. Cabang Pegadaian

Metode pembayaran yang ditawarkan Pegadaian Digital Service yaitu berupa G-cash, yang merupakan virtual akun untuk melakukan transaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Namun tidak hanya menggunakan G-cash nasabah juga dapat bertransaksi menggunakan rekening bank ataupun melalui E-wallet yang tersedia.



Gambar 1. Fitur-Fitur Pegadaian Digital
Sumber : Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)
Sosialisasi Aplikasi Pegadaian Digital Service

Upaya meningkatkan pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS) PT. Pegadaian (Persero) melakukan sosialisasi kepada nasabah. Sosialisasi tersebut dilakukan agar nasabah mengerti bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian digital service (PDS) tersebut. Pemberian sosialisasi lakukan dengan cara memberitahu nasabah bahwa transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja hanya menggunakan *smartphone*, dan juga menjelaskan kepada nasabah keuntungan bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital service sehingga dapat mempermudah nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. Dengan adanya sosialisasi kepada nasabah diharapkan nasabah dapat mengetahui cara pengaplikasian pegadaian digital service (PDS).



Gambar 2. Meregistrasi aplikasi pegadaian digital service (PDS)
Sumber : Dokumentasi Foto Tari Oktavia



Gambar 3. Membantu Pelayanan Transaksi Nasabah
Sumber : Dokumentasi Foto Tari Oktavia



Gambar 4. Sosialisasi Aplikasi Pegadaian Digital
Sumber : Dokumentasi Foto Tari Oktavia



Gambar 5. Membantu Pelayanan Transaksi Nasabah
Sumber : Dokumentasi Foto Lovea Mela Karina



Gambar 6. Membantu Pelayanan Transaksi Nasabah
Sumber : Dokumentasi Foto Lovea Mela Karina
Kendala Aplikasi Pengadaan Digital Service



Gambar 7. Promosi Aplikasi Pegadaian Digital
Sumber : Dokumentasi Foto Lovea Mela Karina

Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini telah diterapkan namun belum berjalan secara efektif. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kegiatan, kendala yang dihadapi terkait Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Seperti ketidaktahuan nasabah bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), aplikasi yang terkadang mengalami error, kesulitan pengisian data diri untuk membuka tabungan emas, pengaktifan CIF yang harus datang langsung ke outlet, dan kendala dalam memverifikasi email.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat menjadikan transaksi nasabah lebih praktis, cepat, dan aman. Sehingga pihak PT. Pegadaian (Persero) pekanbaru harus mampu memberikan edukasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada nasabah, agar nasabah tersebut dapat mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih ini. Semakin baik kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian digital akan meningkatkan kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian digital kurang memuaskan maka pelayanan tidak ada peningkatan (Siregar et al., 2021). Sehingga dapat dikatakan peningkatan kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service menjadi keharusan agar tercapai tujuan dari pembuatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

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 Laila Fitriani. (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-Arifin-8/publication/348699035_TINJAUAN_ATAS_PELAKSANAAN_APLIKASI_PEGADAIAN_DIGITAL_SERVICE_PADA_PT_PEGADAIAN_PERSERO_UNIT_PELAYANAN_CABANG_CEMPALA/links/600bd80145851553a0637431/TINJAUAN-ATAS-PELAKSANAAN-APLI
- 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>
- 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 Syariah*, 9(1). <https://doi.org/10.24235/amwal.v9i1.1638>
- 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. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.364>
- 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>
- Siregar, W. S., Habra, M. D., Wulandari, S., Ekonomi, F., Muslim, U., & Al Washliyah, N. (2021). Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia. *JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 195–201.
- Tiowinanda, & nora eka putro. (2019). *Efektivitas Program Rumah Pintar Pemilu KPU Kota Padang Dalam Pilkada Kota Padang*. 2, 1–8.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 02(01), 51–65.