

Analisis Perkembangan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan : Studi Kasus Layanan Digital PT Pegadaian CP Bondowoso

Aminatus Zahriyah¹, Nova Abil Isfian², Maulidiah Firdaini³

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹novaabilisfn13@gmail.com, ²maulidiahfirdaini@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam industri jasa keuangan. PT. Pegadaian (Persero), sebagai lembaga keuangan non-bank yang menyediakan layanan pembiayaan berbasis gadai, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui transformasi digital dengan meluncurkan aplikasi web Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan, termasuk praktik pengalaman lapangan (PPL), menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memfasilitasi transaksi nasabah, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Studi di PT Pegadaian CP Bondowoso mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang mempengaruhi pemilihan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah, mempermudah transaksi, serta mempercepat proses pengajuan dan verifikasi dokumen.

Namun, implementasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menghadapi tantangan, terutama bagi nasabah lansia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Kesulitan dalam pengoperasian aplikasi, pemahaman fitur, dan penyelesaian transaksi digital menjadi hambatan signifikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan pendampingan yang lebih intensif, khususnya bagi kelompok lansia dan awam teknologi, agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara optimal dan merasakan manfaat dari transformasi digital yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Transformasi Digital, Pegadaian Digital Service.

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan zaman yang serba digital, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan kita sehari-hari, dan terus berkembang dengan pesat. Perubahan teknologi ini membuat semua orang, termasuk perusahaan swasta dan BUMN di Indonesia untuk terus belajar dan menyesuaikan diri. Penggunaan teknologi informasi, terutama dalam bentuk digital bukan lagi pilihan, tetapi suatu keharusan agar bisa bersaing dan tetap relevan. Hal ini sangat penting bagi lembaga keuangan yang memiliki peran besar dalam perekonomian negara. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang cepat, lembaga keuangan perlu terus meningkatkan kualitas layanan mereka, menerapkan inovasi digital, serta memastikan keamanan dan efisiensi operasional. Dengan begitu, mereka tidak hanya bisa memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi, tetapi juga ikut berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Salah satu contoh nyata dari adaptasi ini adalah PT. Pegadaian (Persero), sebuah lembaga keuangan non-bank yang telah lama hadir di Indonesia. Pegadaian, yang dikenal dengan slogannya "mengatasi masalah tanpa masalah," menjalankan kegiatan pembiayaan dengan mekanisme kredit yang didasarkan pada hukum gadai. Meskipun operasionalnya diatur oleh perbankan, sistem pengawasannya dijalankan secara independen. Kegiatan utama Pegadaian adalah penyaluran kredit dengan jaminan barang yang sah secara hukum.

Di era digital ini, perkembangan teknologi memicu munculnya berbagai aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam layanan keuangan, termasuk pinjaman dan transaksi Online. PT Pegadaian Cabang Bondowoso, sebagai salah satu pelaku industri, mengadopsi inovasi ini melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan proses pinjaman dan transaksi bagi nasabah, dengan mengedepankan kepraktisan dan kecepatan. Peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi langkah strategis Pegadaian untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, memungkinkan nasabah bertransaksi melalui ponsel pintar tanpa perlu mengunjungi kantor cabang.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menawarkan beragam fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Informasi produk, pengajuan gadai secara online, pembayaran digital, hingga layanan tabungan dan cicilan emas, semuanya terintegrasi dalam satu platform. Aplikasi ini bertujuan memberikan informasi yang transparan mengenai produk Pegadaian dan memfasilitasi penyaluran pinjaman (outstanding loan) secara efisien. Dengan demikian, nasabah dapat menikmati layanan yang setara dengan layanan di outlet Pegadaian, namun dengan fleksibilitas yang lebih tinggi. Keunggulan utama aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terletak pada kemampuannya menyajikan layanan yang lebih cepat dan efisien, sejalan dengan standar pelayanan yang diberikan di kantor cabang Pegadaian.

Namun, implementasi teknologi digital dalam pelayanan juga menimbulkan berbagai tantangan. Salah satunya adalah bagaimana memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan dari perspektif nasabah. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis dampak perkembangan teknologi terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian, dengan fokus pada layanan digital yang disediakan.

Penelitian ini memilih PT Pegadaian CP Bondowoso sebagai studi kasus karena kantor cabang tersebut telah aktif menerapkan layanan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami lebih dalam bagaimana teknologi digital memengaruhi kualitas layanan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan keberhasilan penerapan layanan digital.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT Pegadaian dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan digitalnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan kepada lembaga keuangan lain tentang cara mengoptimalkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis pengalaman praktik lapangan (PPL) yang dilakukan. Dalam pendekatan kualitatif ini, metode deskriptif diterapkan sebagai alat utama untuk mengumpulkan dan menyajikan data. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguraikan secara sistematis dan faktual setiap aspek dari pengalaman PPL, mulai dari pengamatan langsung terhadap aktivitas peserta hingga analisis mendalam terhadap dokumen-dokumen terkait. Melalui metode deskriptif, peneliti berusaha untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat mengenai pengalaman PPL, sehingga pembaca dapat memahami fenomena ini secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Pegadaian (Persero) telah melakukan perubahan signifikan dengan meluncurkan aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam bertransaksi. Aplikasi berbasis internet yang dikenal sebagai Pegadaian Digital Service (PDS) ini dirancang untuk memberikan akses mudah ke berbagai produk Pegadaian. Kehadiran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dianggap efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Pegadaian.

Efektivitas diukur dari seberapa jauh target yang ditetapkan tercapai, dengan mempertimbangkan upaya dan tujuan yang telah ditentukan. Sebelum adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), pelanggan harus mengunjungi kantor cabang untuk melakukan transaksi dan tidak memiliki informasi awal mengenai jumlah yang harus dibayar. Dengan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), pelanggan dapat melakukan transaksi pembayaran dari mana saja, tanpa harus ke kantor cabang. Namun, untuk transaksi yang melibatkan barang fisik, kunjungan ke kantor cabang tetap diperlukan.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam bertransaksi dan memberikan akses informasi mengenai produk Pegadaian, seperti fluktuasi harga emas. Pelanggan Pegadaian diharapkan dapat merasakan manfaat dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), termasuk penghematan waktu dan kemudahan fungsi yang ditawarkan.

Adapun langkah-langkah registrasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai berikut :

Cara Mendaftar di Aplikasi Pegadaian Digital

1. Unduh Aplikasi:
 - Cari dan unduh aplikasi "Pegadaian Digital" di Play Store (untuk Android) atau App Store (untuk iPhone).
2. Buka Aplikasi:
 - Setelah terunduh, buka aplikasi tersebut.
3. Mulai Pendaftaran:
 - Klik "Registrasi" untuk membuat akun baru.
4. Isi Data Diri:
 - Masukkan nama lengkap sesuai KTP dan nomor telepon aktif Anda.
 - Pastikan nomor telepon aktif karena akan menerima kode verifikasi (OTP).
5. Verifikasi Nomor Telepon:
 - Masukkan kode OTP yang dikirim ke nomor telepon Anda, lalu klik "Selanjutnya".
6. Masukkan Alamat Email:
 - Masukan alamat email yang aktif.
7. Buat Kata Sandi (Password):
 - Buat kata sandi yang kuat dan mudah diingat untuk akun Anda.
8. Pendaftaran Selesai:
 - Setelah semua langkah diikuti, pendaftaran Anda berhasil.
9. Verifikasi Email:
 - Buka email yang anda daftarkan dan lakukan verifikasi dengan cara mengklik link yang dikirimkan oleh pihak pegadaian. Walaupun email tidak di verifikasi, aplikasi PDS tetap dapat digunakan.
10. Lengkapi Data Nasabah:
 - Buka menu "Pengaturan" dan isi data diri lengkap sesuai KTP.
 - Minta nomor CIF kepada petugas Pegadaian.
11. Mulai Gunakan Aplikasi:

• Setelah semua langkah selesai, Anda bisa langsung menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. Namun, penggunaan aplikasi termasuk Pegadaian Digital Service (PDS) seringkali tidak berjalan dengan lancar, ada hambatan dalam menggunakannya. Beberapa masalah umum yang dialami nasabah adalah:

- a. Keterlambatan dalam transaksi: Misalnya, saldo tabungan emas tidak langsung bertambah setelah pengisian. Hal ini bisa disebabkan oleh gangguan sinyal atau masalah teknis di pihak Pegadaian.
- b. Kurangnya pemahaman teknologi (gaptek): Banyak nasabah yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi, terutama dari kalangan lansia, sehingga mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya.
- c. Masalah jaringan internet: Koneksi internet yang buruk atau tidak stabil, yang bisa disebabkan oleh lokasi tempat tinggal atau kualitas layanan penyedia internet, juga menjadi kendala.

Adapun solusi untuk Mengatasi Kendala pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu:

- a. Untuk mengatasi kendala transaksi yang tertunda, nasabah sebaiknya segera menghubungi layanan pelanggan Pegadaian. Staf layanan pelanggan Pegadaian dilatih untuk menangani masalah dengan cepat dan profesional. Tindakan responsif terhadap keluhan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, bahkan setelah terjadi masalah.
- b. Bagi nasabah yang kurang memahami teknologi, Pegadaian dapat menyelenggarakan pelatihan atau sosialisasi yang fokus pada cara penggunaan aplikasi PDS. Pelatihan ini sebaiknya disederhanakan dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua orang. Pembelajaran berbasis pengalaman terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi.
- c. Untuk mengatasi masalah jaringan internet, nasabah disarankan menggunakan kartu internet dengan sinyal yang lebih kuat dan stabil. Selain itu, Pegadaian dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet lokal untuk meningkatkan kualitas jaringan di area tertentu. Langkah ini penting untuk memastikan akses yang lebih luas dan merata, sejalan dengan pentingnya infrastruktur digital dalam inklusi keuangan..

Dengan menerapkan solusi-solusi ini, Pegadaian dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan aplikasi PDS. Upaya ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat posisi Pegadaian sebagai pelopor layanan keuangan digital di Indonesia.

KESIMPULAN

Transformasi digital di PT Pegadaian CP Bondowoso, terutama melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), telah membawa perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan. Hasil riset menunjukkan bahwa PDS berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, mempermudah transaksi, serta mempercepat proses pengajuan dan verifikasi dokumen, sesuai dengan tujuan awal pembuatannya.

Namun, ada beberapa kendala dalam penerapan PDS. Pertama, masih ada perbedaan kemampuan digital di antara pelanggan, terutama lansia dan mereka yang kurang akrab dengan teknologi. Mereka kesulitan menggunakan aplikasi, memahami fiturnya, dan menyelesaikan transaksi digital. Oleh karena itu, edukasi dan pendampingan yang lebih intensif diperlukan agar semua pelanggan dapat memanfaatkan PDS dengan baik.

Kedua, masalah teknis seperti transaksi yang lambat dan gangguan jaringan internet juga menjadi hambatan. PT. Pegadaian perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, memperkuat keamanan aplikasi, dan merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Penggunaan teori pemulihan layanan dan pemasaran berbasis kepercayaan dapat membantu membangun keyakinan dan kesetiaan pelanggan dalam layanan digital.

Ketiga, penelitian ini menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman dalam sosialisasi dan pelatihan penggunaan PDS. Dengan memberikan pengalaman langsung dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, pelanggan dapat lebih cepat mengadopsi teknologi digital.

Secara keseluruhan, PDS memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan Pegadaian. Namun, keberhasilannya tergantung pada kemampuan Pegadaian dalam mengatasi kendala yang ada. Dengan terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan, Pegadaian dapat memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam layanan keuangan digital di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan jurnal ini. Terima kasih kepada PT Pegadaian CP Bondowoso yang telah memberikan izin tempat dan kesempatan melakukan praktek pengalaman lapangan serta Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan dalam penelitian ini.

Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penelitian dan penyusunan jurnal ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambari, M. E., Menne, F., & Said, M. (2024). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada Pt Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(2), 83-90.
- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Ersafiri, K., & Suarjana, I. W. (2025, January). Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 7, pp. 737-742).
- Fachruzi, AS (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *HOAQ (Kualitas Arsip Organisasi Pendidikan Tinggi): Jurnal Teknologi Informasi*, 12 (2), 52-62.
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., & Farhat, L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30-37.
- Sahabat Pegadaian. (2024, 26 Desember). Inilah Cara Instal dan Bertransaksi di Pegadaian Digital. Sahabat Pegadaian. Diakses pada 12 Juni 2024, dari <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/cara-instal-dan-transaksi-di-pegadaian-digital>
- Shabrina, R., Julianti, D. N., Nst, R. P., & Bakaruddin, B. (2023). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(3), 267-271.