

**PERAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI PEGADAIAN CABANG HELVETIA**

**Wastina Sari Siregar<sup>1</sup>, Mhd. Dani Habra<sup>2</sup>, Sari Wulandari<sup>3</sup>**  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
[wastisiregar195@gmail.com](mailto:wastisiregar195@gmail.com)  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
[danihabra224@gmail.com](mailto:danihabra224@gmail.com)  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
[sariwulandari@umnaw.ac.id](mailto:sariwulandari@umnaw.ac.id)

**Abstrak**

*Pegadaian digital service (PDS) merupakan layanan digital pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk pegadaian untuk membantu nasabah melaukakan transaksi gadai dan beragam produk pegadaian lainnya melalui gadget. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif tentang peran layanan pegadaian digital service (PDS) dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran layanan pegadaian digital service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.*

*Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pegadaian Digital Service, Kepuasan Nasabah*

**Abstrak**

*Pegadaian digital service (PDS) is a digital pegadaian service in the form of a web or mobile-based application that can provide pegadaian product services to help customers carry out pawn transactions and various other pegadaian products through gadgets. This study aims to determine the quality of pegadaian digital service application in increasing customer satisfaction. The research method used is a qualitative method which describes descriptively about the role of pegadaian digital service (PDS) in increasing customer satisfaction. The results of this study indicate that the quality of pegadaian digital services has an effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Pegadaian Digital Service, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan suatu organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada meningkatnya interaksi antar individu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk kegiatan transaksi keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu perusahaan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah PT Pegadaian (Persero). Pegadaian mengikuti perkembangan bisnis keuangannya dengan terus bergerak menuju digital. Hal tersebut diwujudkan Pegadaian dengan merilis aplikasi bernama Pegadaian Digital Service (PDS). tujuan pembuatan aplikasi ini adalah untuk menjangkau masyarakat yang sudah memiliki gaya hidup serba digital dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi di pegadaian.

Pelayanan merupakan bentuk dari perhatian yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan dapat diberikan kepada individu maupun kepada kelompok tertentu dengan tujuan memberikan kepuasan. Kotler (2003:464) mengemukakan pelayanan (service) adalah suatu tindakan ataupun kinerja yang biasa diberikan kepada orang lain. Moenir (2010:26) “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Kepuasan pelanggan karena kebutuhannya terpenuhi mencitrakan kualitas pelayanan, sehingga reputasi perusahaan akan semakin dipercayai.

Kualitas merupakan sesuatu yang dipersepsikan pelanggan dan tidak bisa dipisahkan di tetapkan oleh pihak manajemen semata, kualitas tidak bisa dipisahkan dari proses produksi dan penyampaian jasa. Kualitas dihasilkan dalam serangkaian *moments of truth* interaksi antara pembeli dan penjual, setiap anggota organisasi berkontribusi pada *customer perceived quality*, kualitas harus dipantau secara menyeluruh oleh seluruh jajaran organisasi, dan pemasaran eksternal harus diintegrasikan dengan manajemen kualitas.

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang (nasabah) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Sedangkan menurut Wijayanto (2015) bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Pelanggan mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk (Jasfar, 2012).

Layanan pegadaian digital service (PDS) merupakan layanan pegadaian digital berupa aplikasi berbasis web atau mobile yang dapat memberikan layanan produk pegadaian untuk membantu nasabah melakukan transaksi gadai melalui gadget. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat digunakan untuk melakukan kegiatan gadai, pembayaran, dan menjadi tempat investasi tabungan emas. Fitur-fitur dari aplikasi PDS adalah gadai online, pengajuan pembiayaan usaha mikro, pembelian (Top Up) tabungan emas, gadai tabungan emas (GTE), pembukaan rekening tabungan emas, fitur jual, transfer dan cetak emas, pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil dan perpanjangan gadai), pembayaran transaksi mikro (Kreasi, Krasida Mulia, Emasku, dll), dan fitur Pembayaran lainnya. Penggunaan layanan pegadaian digital pada telepon seluler memungkinkan nasabah untuk lebih mudah dalam melakukan aktivitas transaksi pegadaian tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan adanya pegadaian digital service diharapkan dapat memberikan kemudahan, manfaat dan kepuasan bagi pelanggan dalam mengakses pegadaian tanpa harus datang langsung ke outlet pegadaian.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang mana mestinya merupakan penelitian yang pencarian data serta pengumpulan data yang dilakukan ditempat terjadinya fenomena atau kasus yang terjadi tersebut. Penelitian menggunakan penelitian *field research* karena peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu tentang peran aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam meningkatkan kepuasan nasabah melakukan transaksi nya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka namun data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, catatan memo dan dokumen lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2008: 150).

Penulis menggunakan teknik *sampling purposive* untuk menentukan informan dalam penelitian ini. Teknik *sampling purposive* yaitu cara menentukan informan dengan memilih informan sesuai dengan kriteria dan kebutuhan penulis dalam penelitian ini. Informan dari penelitian ini adalah *Relationship officer* (Iwan Manulang), Pengelola Agunan (Fadillah), Kasir (Evi Sri Rezeki), nasabah (Wulandari), nasabah (Reni Wardani), nasabah (Adlan), nasabah (Faisal).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran layanan pegadaian digital service berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi digital. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan, baik berupa barang maupun jasa maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh, dan berkembang akan sangat sulit tercapai. Hal tersebut menjadi dasar betapa pentingnya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut, Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai bentuk pelayanan prima terhadap nasabahnya. Hal ini mampu memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja melalui *gadget*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan kepada beberapa informan terpercaya dari pegadaian dan reviewer dari para nasabah pegadaian yang menggunakan aplikasi pegadaian digital service (PDS) bahwa

pelayanan secara online cukup efektif dilakukan dikarenakan dapat mempermudah nasabah mengakses dimana saja tanpa harus datang ke outlet untuk mengantri. Sebagaimana dijelaskan oleh Bang Iwan selaku *Relationship officer* yaitu : “Kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDS sudah memenuhi kebutuhan nasabah dengan menggunakan fasilitas internet dan media smartphone atau android untuk mengakses informasi produk pegadaian. Oleh karena ini dengan adanya sistem online yang diberikan oleh pegadaian dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja misalnya dirumah atau tempat bekerja, sehingga nasabah tidak perlu menunggu antrian panjang di outlet”.

Hal ini juga disampaikan oleh kak Fadillah selaku pengelola agunan yaitu : “PDS ini sangat berperan dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah, Aplikasi Pegadaian Digital Service ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian. Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian sudah tersedia di aplikasi ini. Beberapa fitur yang tersedia pada aplikasi ini seperti informasi mengenai produk-produk Pegadaian, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran lainnya diluar produk pegadaian seperti tagihan PLN, PDAM, token listrik, dan tagihan lain sebagainya”. walaupun aplikasi PDS dirasa efektif digunakan tetapi tidak semua nasabah mau menggunakan layanan aplikasi PDS, seperti yang diungkapkan oleh kak Evi selaku kasir yaitu : “untuk menghindari penyebaran covid-19 transaksi di pegadaian diarahkan untuk non tunai, jadi peran layanan dari PDS ini sangat dibutuhkan dan memang sudah dirasa maksimal dalam melakukan transaksi non tunai, tetapi masih banyak juga nasabah yang tidak mau menggunakan layanan ini, seperti nasabah lansia dikarenakan gaptek dan tidak mengerti pemakaiannya. Sedangkan orang dewasa beralasan karena penyimpanan ponsel penuh jadi tidak bisa mengunduh aplikasi lagi”.

Adapun hasil wawancara dari salah satu nasabah yang bernama Bu Wulandari yaitu: “sebenarnya saya baru beberapa bulan menggunakan aplikasi pegadaian digital ini, tapi manfaat kegunaannya sudah sangat terasa ya. Proses pembayarannya jadi lebih efektif dan efisien, apalagi kalo buat saya kadang tuh gak sempat mau bayar langsung ke pegadaian kan, karna pulang kerja kantor nya udah tutup. Saya juga ada tabungan emas, sebelum tau aplikasi ini nabung nya itu jarang sekali dikarenakan gak

sempat ke pegadaian, jadi nabung nya gak konsisten. Tapi setelah menggunakan pegadaian digital ini sekarang nabung nya lebih mudah karena tinggal top up aja dari aplikasi dan mobile banking, dan diaplikasi itu kita bisa lihatkan update harga emas tiap harinya. Jadi nabung nya udah lebih konsisten lah, aplikasi seperti ini yang memang dibutuhkan masyarakat saat ini, dan sampai sekarang saya masih menggunakan layanan pegadaian digital untuk bertransaksi“ Pernyataan diatas telah mempertegas bahwa peran layanan PDS berpengaruh pada kepuasan nasabah melakukan transaksi nya. Dengan penggunaan nya informan lebih mudah melakukan berbagai transaksi pegadaian melalui pegadaian digital.

jika zaman dahulu orang-orang masih ingin direpotkan dengan pelayanan namun berbeda dengan zaman sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Namun masih terdapat transaksi yang harus dilakukan di kantor Pegadaian, salah satunya adalah gadai online dan pengajuan pembiayaan. Meskipun dalam melengkapi data untuk proses pendaftaran dapat dilakukan melalui smartphone, tetapi nasabah masih harus datang ke Pegadaian untuk memenuhi persyaratan-persyaratan lainnya dalam pengajuan pembiayaan dan transaksi gadai tersebut. Sejak peluncuran aplikasi ini pihak Pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering down karena akan diakses banyak orang.

Semakin baik kualitas layanan pegadaian digital akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah pegadaian untuk tetap melakukan transaksi melauai pegadaian digital service. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas layanan pegadaian digital tidak ada peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah pegadaian dalam bertransaksi melalui pegadaian digital. Jadi upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi pegadaian digital merupakan suatu keharusan. Sehingga tujuan dari pembuatan layanan digital pegadaian akan tercapai.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa peran layanan pegadaian digital service memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan

maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh, dan berkembang akan sangat sulit tercapai.

Dengan adanya layanan PDS tersebut nasabah lebih tahu penggunaan transaksi digital, manfaat dan kemudahan fitur-fitur layanan pegadaian digital sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan bertransaksi dan mendorong nasabah pegadaian untuk tetap melakukan transaksi melalui pegadaian digital service. jika zaman dahulu orang-orang masih ingin direpotkan dengan pelayanan manual, namun berbeda dengan zaman sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Dengan layanan pegadaian digital membuat transaksi lebih mudah dan cepat. Sejak peluncuran aplikasi ini pihak Pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering down karena akan diakses banyak orang.

## REFERENSI

Harahap, Zakaria. (2020) *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah Vol.6 No.1 Agustus 2020

Jasfar, F. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba 4

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003

Khoiril maha, Iva (2021) *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang* Vol.3 No.2, Instutisi Agama Islam Tribakti.

Kholter, philip dan Kevin, Lane, Kholter, jilid 2. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wijatanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Sumber Daya*. 17(1):38-45. [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) ( di Akses 20 Desember 2022 )