

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aplikasi Pegadaian Digital merupakan inovasi dan startaegi baru yang telah dikeluarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) pada tanggal 1 April 2018 bertepatan dengan ulang tahun PT. Pegadaian (Persero), tujuan Pegadaian meluncurkan aplikasi ini adalah selain untuk memudahkan transaksi tujuan lainnya yaitu untuk dapat menarik lebih banyak nasabah *milenial* karena sebagian besar nasabah Pegadaian saat ini berusia di atas 44 tahun.² Aplikasi ini seperti *mobile banking* yang membantu melayani nasabah Pegadaian yang ingin melakukan segala proses layanan transaksi. Aplikasi Pegadaian Digital ini membantu para nasabah dalam melakukan transaksi seolah-olah dilakukan secara langsung di kantor Pegadaian.

Peluncuran aplikasi ini didasarkan kepada perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, Perusahaan harus mampu bersaing dan juga mampu mengikuti perkembangan zaman yang terjadi. Oleh karena itu, PT. Pegadaian (Persero) dalam hal ini berupaya untuk menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star *generation* yang terdiri dari *grow core* (menumbuhkan bisnis utama), *grab new* (menangkap peluang baru), *groom talent* (mengembangkan talenta *internal*), *gen-Z tech* (teknologi generasi

² <https://www.Pegadaian.co.id/berita/detail/4/jaring-nasabah-milenial-Pegadaian-bikin-aplikasi-di-smartphone#:~:text=Aplikasi%20tersebut%20bernama%20Pegadaian%20Digital.menjaring%20lebih%20banyak%20nasabah%20milenial> diakses tanggal 7 Januari 2024

terkini), dan *great culture* (budaya yang hebat). Pada strategi *gen-Z tech* ini PT. Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital, sebuah aplikasi yang bertujuan untuk memperluas target pasar hingga ke generasi milenial.³ Pegadaian Digital merupakan layanan digital dari Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan juga *mobile*. Aplikasi Pegadaian Digital ini akan melayani para nasabah yang ingin melakukan transaksi di Pegadaian ataupun juga nasabah yang ingin mencari informasi mengenai produk-produk yang ada di Pegadaian.

Sebelum adanya Aplikasi Pegadaian Digital ini, pelayanan transaksi dilakukan secara manual, artinya nasabah harus datang langsung ke kantor Pegadaian terikat untuk melakukan transaksi gadai ataupun non gadai. Pada transaksi secara manual ini nasabah akan melalui beberapa proses dalam bertransaksi, yang pertama nasabah akan mengisi formulir barang gadai dan juga mengambil nomor urut, yang kedua proses penaksiran barang gadai, yang ketiga proses pemberitahuan jumlah nominal maksimal pinjaman, yang keempat proses persetujuan nominal yang akan dipinjam, dan yang terakhir proses pencairan pinjaman di bagian kasir. Oleh karena itu, pelayanan secara manual ini mengharuskan nasabah untuk mengantri sebanyak dua kali, yang pertama ke bagian barang gadai dan yang kedua ke bagian kasir, sehingga memakan jumlah waktu yang cukup lama yaitu sekitar 30-60 menit. Sehingga pelayanan yang dilakukan secara manual

³ Syifa Yafi Thufailah and Siti Hidayati, "Analisis SWOT Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service," *Journal Of Young Entrepreneurs* 2, no. 4 (2023): 47.

akan membuat penumpukan jumlah antrian nasabah di kantor Pegadaian yang kebanyakan terjadi pada hari senin sampai hari kamis, hal itu cukup menyita waktu dan juga tenaga bagi nasabah dan juga pihak staff Pegadaian sendiri.

Setelah muncul Aplikasi Pegadaian Digital ini, nasabah akan diberikan dua pilihan dalam pelayanannya yaitu dapat melalui aplikasi saja atau lebih memilih datang langsung ke kantor Pegadaian. Meskipun begitu produk yang ditawarkan melalui aplikasi sama dengan yang ada di kantor Pegadaian langsung. Untuk mendukung hal tersebut fitur-fitur yang ada di Aplikasi Pegadaian Digital antara lain yaitu informasi mengenai produk-produk yang tersedia di Pegadaian seperti pertama buka tabungan emas, kedua gadai yang meliputi gadai dari rumah, antar jaminan lunas, *booking service*, gadai tabungan emas, gadai titipan emas fisik, dan gadai efek, yang ketiga pembiayaan yang meliputi pembiayaan multi guna dan cicil kendaraan (pinjaman serbaguna, cicil kendaraan, dan kredit usaha rakyat) dan pembiayaan porsi haji, keempat pembayaran *top up* yang meliputi beli tabungan emas, bayar gadai, bayar cicilan, *top up* pulsa, dan paket data, *e-wallet*, pembayaran listrik, token listrik, BPJS, dan air. Yang kelima cicil emas dan yang keenam rencana emas.⁴ Selain fitur-fitur tersebut, aplikasi ini juga memuat informasi menarik untuk dibaca oleh para nasabah serta informasi mengenai skala perkembangan emas baik harga beli maupun harga jual.

⁴ <https://digital.Pegadaian.co.id/>, diakses, tanggal 7 Januari 2024

Pegadaian digital ini sangat bermanfaat karena aplikasi ini dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Selain itu, aplikasi ini juga dapat menghemat waktu, karena nasabah tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk datang ke kantor Pegadaian untuk melakukan transaksi karena Aplikasi Pegadaian Digital ini sudah memuat berbagai macam produk Pegadaian, data-data pribadi nasabah juga akan dijamin kerahasiannya. Dalam pelayanannya Pegadaian selalu memperhatikan beberapa kriteria seperti ketersediaan informasi yang dibutuhkan nasabah secara jelas dan terperinci, kemudahan bertransaksi, dan keamanan dalam melindungi data-data penting nasabah.⁵

Jumlah pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia mencapai 3,8 juta orang pada tahun 2020, para pengguna aplikasi didominasi oleh nasabah perempuan dengan kelompok usia antara 21-40 tahun. Jika pada tahun 2021 jumlah pengguna aplikasi sebanyak 4,5 juta orang, maka pada tahun 2022 meningkat sebesar 18% dari 4,5 juta orang menjadi 5,3 juta orang.⁶ Jumlah nasabah Pegadaian terus berkembang dari tahun ke tahun seiring banyaknya masyarakat yang memanfaatkan Pegadaian untuk membantu keuangannya baik konsumtif maupun dalam hal produktif.⁷ Begitu juga dengan jumlah nasabah yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret dimana pada tahun 2020 nasabah Pegadaian berjumlah 750 orang, pada tahun 2021 naik menjadi 964 orang, pada tahun 2022 bertambah

⁵ www.Pegadaian.co.id diakses tanggal 25 Desember 2023

⁶ Ibid

⁷ www.Pegadaian.co.id, diakses tanggal 4 maret 2024

lagi menjadi 1.191 orang, dan pada tahun 2023 terus bertambah menjadi 1.394 orang nasabah.⁸

Pegadaian menawarkan banyak sekali produk jasa, namun produk yang paling banyak diminati oleh para nasabah adalah produk gadai.⁹ Gadai adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang telah diterimanya.¹⁰ Barang yang ditahan itu harus memiliki nilai ekonomis, dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya. Diantara berbagai banyak produk gadai, yang paling diminati oleh nasabah adalah produk gadai KCA (Kredit cepat aman).¹¹

Semua program pasti ada kurang lebihnya dan hal ini juga berlaku juga untuk Aplikasi Pegadaian Digital ini. Aplikasi ini mempunyai keunggulan yaitu dalam kecepatan transaksi, karena nasabah tidak perlu datang ke kantor, sehingga transaksi dapat dilakukan di rumah dengan menggunakan *smarthphone* yang sudah terkoneksi dengan internet. Jika jaringannya bagus, maka semua jenis transaksi akan lancar dan Aplikasi Pegadaian Digital ini bisa digunakan oleh siapa saja yang mau menggunakannya. Dibalik kelebihan tersebut terdapat kekurangan yaitu kurangnya kesadaran nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Digital ini,

⁸ Wawancara dengan Bapak Dian Chandra Sukma selaku Kasir Pegadaian UPC Kalangbret, Tulungagung, 5 April 2024

⁹ Diah Putri Arimbi and Ni Luh Putu Sariani, "Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Strategi Pemasaran Produk Gadai di Pegadaian Unit Pembantu Cabang Gelogor Carik," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 4, no. 4 (2023): 4825.

¹⁰ Choirunnisak dan Disfa Lidian Handayani, "Gadai Dalam Islam," *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): 64.

¹¹ Diah Putri Arimbi and Ni Luh Putu Sariani, "Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)...", hal. 4827

sehingga masih banyak nasabah yang belum memanfaatkannya. Selain itu untuk para nasabah lama yang belum paham cara menggunakan *smarthphone* atau bahkan belum memiliki *smartphone* pun akan mengalami kesulitan dalam menggunakannya sehingga tetap memutuskan untuk datang langsung ke kantor.

Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, terlihat dari siapa dan jumlah informan yang diwawancarai. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Pradhita Salsabila Putri dan Yoyon Supriadi.¹² Hasil penelitiannya adalah bahwa penerapan Aplikasi Pegadaian Digital sudah sesuai dengan tujuan dibuatkannya aplikasi tersebut yaitu kualitas layanan digital yang tergolong cepat dan kemudahan dalam bertransaksi. Penelitian ini apabila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evania Indri Aurelia dan Danny Wibowo¹³ dengan yang memiliki hasil bahwa penerapan layanan Pegadaian Digital tidak berkontribusi untuk kenaikan jumlah nasabah PT. Pegadaian karena faktor yang dapat menarik minat calon nasabah adalah produk-produk Perusahaan tetapi penerapan layanan Pegadaian Digital berkontribusi untuk kenaikan jumlah pendapatan PT. Pegadaian. Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan bahwa Aplikasi Pegadaian Digital memiliki kontribusi untuk dapat meningkatkan jumlah

¹² Pradhita Salsabila Putri P. and Yoyon Supriadi, "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran," *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (2022): 31.

¹³ Evania Indri Aurellia and Danny Wibowo, "Analisis Efektivitas Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 11, no. 10 (2022): 8.

nasabah Pegadaian, akan tetapi meskipun begitu produk-produk yang terdapat pada aplikasi lebih dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital ini.

Dari penjelasan diatas, maka untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai seberapa efektif layanan di Aplikasi Pegadaian Digital ini dalam melayani para nasabahnya. Oleh karena itu peneliti mengambil judul Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret Kabupaten Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman pengguna terhadap layanan di Aplikasi Pegadaian Digital?
2. Bagaimana penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian UPC Kalangbret ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan gambaran tentang apa yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Mengetahui bagaimana pemahaman pengguna terhadap layanan Aplikasi Pegadaian Digital ?

2. Mengetahui bagaimana penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian UPC Kalangbret

D. Identifikasi penelitian dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Penelitian

Penelitian ini mengidentifikasi masalah mengenai penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada PT. Pegadaian UPC Kalangbret. Penelitian ini akan menganalisis penggunaan layanan Aplikasi Pegadaian Digital dalam segala proses transaksi pada PT. Pegadaian UPC Kalangbret, perbedaan proses transaksi sebelum dan setelah implementasi Aplikasi Pegadaian Digital serta penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, serta memfasilitasi nasabah saat melakukan segala macam transaksi di PT. Pegadaian UPC Kalangbret.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada apa yang dibahas dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka diberikan batasan penelitian berupa:

- a. Menetapkan tempat penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret Kabupaten Tulungagung.
- b. Penelitian ini terfokus pada kegiatan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital untuk melihat penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

- c. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara, dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen dari PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasinya, baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan untuk dapat menambah pengetahuan tentang penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret Kabupaten Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai efektivitas penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital .

- b. Bagi Perusahaan

Bagi lembaga Pegadaian diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi Perusahaan untuk dapat memajukan Pegadaian khususnya untuk Aplikasi Pegadaian Digital .

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu referensi apabila ingin meneliti topik yang hampir serupa.

F. Penegasan Istilah

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuannya, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur ketika membandingkan antara rencana dan proses yang dilaksanakan dan hasil yang dicapai.¹⁴

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan.¹⁵ Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat standar tertentu suatu Perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal inilah yang coba diterapkan oleh Perusahaan karena akan sangat mempengaruhi terhadap bertahannya konsumen lama dan pertumbuhan konsumen baru.

¹⁴ Japami Wingfi Dan Eriyanti Fitri. 2018. *Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*. Jurnal Teori Dan Praktek Administrasi Public, Vol.2 No. 2

¹⁵ Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Manajemen. Jakarta: Prenhalindo

Efektivitas layanan dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan antara seseorang dengan orang lain dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan dimana kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Bagi Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan sebuah pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya untuk menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan jasa yang telah diberikan oleh Perusahaan.¹⁶

3. Aplikasi Pegadaian Digital

Pegadaian Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis *online* yang dilakukan secara *realtime*. Dengan aplikasi ini, nasabah Pegadaian dapat menggunakan *smartphone*-nya dalam melakukan transaksi sama seperti di kantor. Dengan aplikasi ini, kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian diperlukan, transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien semudah seperti mempunyai Pegadaian dalam genggaman. Keunggulan dari Aplikasi Pegadaian Digital ini yaitu dari segi kecepatannya, nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang sama seperti yang diberikan oleh pelayanan yang ada di kantor Pegadaian. Dalam Aplikasi Pegadaian Digital ini ada fitur-fitur yang mempermudah nasabah bertransaksi seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna, pembiayaan

¹⁶ Yunistira dan Abdul Samad, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Daya Makassar dengan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *BUGIS : Journal of Business, Technology, & Social Science* 1, no. 3 (2023): 8.

ibadah haji, cicil emas, dan untuk mengetahui cabang ataupun kantor Pegadaian terdekat.¹⁷

4. Nasabah

Nasabah merupakan raja yang artinya seorang raja harus dipenuhi segala keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan bak seorang raja dalam arti mengikuti batasan etika dan moral tanpa merendahkan derajat pelayanan staff atau derajat nasabah itu sendiri. Sifat nasabah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: pelanggan adalah raja, ingin keinginan dan kebutuhannya terpenuhi, tidak ingin dibantah atau disakiti, nasabah ingin diperhatikan, nasabah adalah sumber pendapatan Perusahaan.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi alasan memilih judul penelitian berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini menerangkan tentang teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas meliputi deskripsi teori dan penelitian terdahulu.

¹⁷ <https://digital.Pegadaian.co.id/>, diakses tanggal 8 Januari 2023

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis

Dalam bab ini berisi tentang inti atau hasil dari penelitian yang telah dilakukan, subyek penelitian, penyajian data dan pembahasan temuan yang didapat.

Bab V Pembahasan

Dalam bab ini berisi hasil kesimpulan yang di dapat dari data yang sudah di dapat sebelumnya.

Bab VI Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.