

## EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC PACITAN

Kori Yudha Triagi Purwanto<sup>1</sup>, Henny Dwijayani<sup>2</sup>, Evan Andrianto Ammaridho<sup>3</sup>

koriyuda123@gmail.com<sup>1</sup>, hennydwija@gmail.com<sup>2</sup>, evanandarianto7@gmail.com<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pegadaian UPC Pacitan. Salah satu langkah penting transformasi ini adalah peluncuran layanan digital Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi lembaga keuangan yang lebih kompetitif dan adaptif terhadap perubahan melalui strategi G5Star. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilaksanakan dengan cara pengumpulan data di lapangan dan wawancara. Subjek penelitian adalah pegawai pegadaian UPC Pacitan, teknik analisis data menggunakan model *Miles* dan *Huberman* yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pegadaian di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pacitan telah berjalan cukup efektif sejak diterapkan pada pertengahan tahun 2021. Aplikasi ini telah menggantikan banyak proses manual dalam pelayanan, seperti pencatatan transaksi, pembayaran cicilan, hingga pelaporan keuangan dan Penggunaan aplikasi Pegadaian terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Layanan menjadi lebih cepat, akurat, dan nyaman, karena nasabah dapat mengakses berbagai fitur layanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor.

**Kata kunci : Efektivitas, aplikasi pegadaian dan kualitas pelayanan**

### PENDAHULUAN

Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi lembaga keuangan yang lebih kompetitif dan adaptif terhadap perubahan melalui strategi G5Star. Salah satu langkah penting transformasi ini adalah peluncuran layanan digital Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada tahun 2018 untuk memperluas target pasar ke generasi muda dan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Transformasi ini juga bertujuan untuk menjadikan Pegadaian sebagai perusahaan yang berorientasi pada pertumbuhan berkelanjutan dan memiliki daya saing tinggi di era digital. (Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, 2022)

Namun, seiring dengan implementasi aplikasi PDS, terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa layanan ini efektif dalam memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Efektivitas layanan ini dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan data, serta tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian mengenai analisis efektivitas layanan aplikasi pegadaian digital service (PDS) ini menjadi penting untuk dilakukan guna mendapatkan gambaran yang komprehensif

mengenai seberapa baik layanan ini berfungsi dan diterima oleh masyarakat (Anggraini, D. S., & Wahyuni, E. T. (2021)). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan digital mereka serta memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai digitalisasi layanan keuangan di Indonesia

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan Aplikasi Pegadaian yang digunakan untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor, melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti mengajukan pinjaman, menebus barang gadai, menabung emas, serta memantau harga emas secara real-time. Selain itu, PDS diharapkan dapat meningkatkan daya saing pegadaian dengan institusi keuangan lainnya yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi digital dalam layanan mereka.

PT Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor jasa keuangan turut beradaptasi dengan perkembangan ini dengan meluncurkan berbagai inovasi berbasis digital, salah satunya adalah Aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan Pegadaian seperti gadai emas, pembayaran angsuran, pembelian produk, serta berbagai informasi lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor. (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021))

Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Pacitan, yang berada di wilayah dengan tingkat adopsi teknologi yang masih beragam, menjadi salah satu titik fokus dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi ini. Efektivitas penggunaan aplikasi menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021)). Semakin efektif sebuah aplikasi digunakan, diharapkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan ketepatan informasi.

Namun demikian, implementasi teknologi digital seperti Aplikasi Pegadaian masih menghadapi beberapa tantangan, mulai dari tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu, hingga resistensi terhadap perubahan sistem layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penggunaan aplikasi ini mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di Pegadaian UPC Pacitan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya lebih luasnya bahwa efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Seperti halnya dengan keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan di Kelurahan Kereng Bangkirai ini ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan untuk memberikan kemudahan kepada tiap-tiap masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan memberikan kepuasan untuk masyarakat dalam menjalani tugas disetiap Penyelenggara Pelayanan.

Menurut (Pasolong 2017), Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas.

Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

### **Pengukuran Efektivitas**

Dalam hal ini pengukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu yang sangat sederhana, karena efektivitas di kaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya.

Dalam konteks Aplikasi Pegadaian, efektivitas dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kepuasan Pengguna: Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi, memperoleh informasi produk, dan mengakses layanan secara real-time. Kepuasan ini menjadi indikator utama keberhasilan penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988).
2. Peningkatan Aksesibilitas dan Jangkauan Layanan: Aplikasi PDS bertujuan memperluas target pasar ke generasi muda dan masyarakat digital-savvy. Efektivitasnya dapat diukur dari peningkatan jumlah pengguna, transaksi digital, serta penetrasi pasar yang sebelumnya tidak terjangkau.
3. Efisiensi Operasional: Adopsi layanan digital seharusnya dapat mengurangi beban operasional konvensional, seperti antrean di outlet fisik dan kebutuhan layanan tatap muka. Indikator keberhasilan bisa berupa penurunan biaya operasional serta waktu pelayanan yang lebih singkat.
4. Keamanan dan Keandalan Sistem: Efektivitas juga berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital, terutama dalam hal perlindungan data pribadi, keandalan transaksi, dan kecepatan respon aplikasi.
5. Tingkat Adopsi dan Retensi Pengguna: Jumlah unduhan aplikasi, tingkat pengguna aktif bulanan (Monthly Active Users/MAU), serta rasio pengguna yang terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang menjadi ukuran kuantitatif efektivitas digitalisasi layanan.

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

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah salah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi PDS dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan Outstandingloan (Penyaluran pinjaman) (Rahmawati dkk, 2019)

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan, mulai Booking Gadai Online, pengajuan pembiayaan usaha online, pembukaan baru rekening tabungan emas Pegadaian, hingga pembelian (*Top Up*) tabungan emas Pegadaian. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian Digital juga terdapat fitur pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi mikro, simulasi transaksi gadai, informasi seputar produk dan layanan pegadaian, serta beberapa fitur unggulan lainnya

Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Keunggulan dari aplikasi PDS ini diantaranya yaitu nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet pegadaian. Aplikasi PDS ini digunakan untuk memperluas target pasar sampai ke generasi milenial. Pengembangan Mobile Application Pegadaian Digital telah dilakukan sejak akhir tahun 2017, dan mulai di publish ke masyarakat secara masif pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini meliputi Collection, payment dan

tabungan emas. Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital telah di unduh lebih dari 500 ribu kali.

### **Kualitas Layanan**

Dalam pelayanan terdapat dua sifat jenis pelanggan yaitu pelanggan yang cerewet dan pelanggan yang menerima apa adanya. Karyawan dalam hal ini harus benar-benar memahami kedua jenis pelanggan tersebut agar pelayanan yang diberikan menjadi maksimal. Tiap jenis pelanggan harus ditangani dan diselesaikan dengan cara-cara tersendiri, mengingat karakter kedua jenis pelanggan ini sangat berbeda.

Menurut Tjiptono (2022) menyatakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik”.

Menurut Tjiptono (2022) mengatakan “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

### **Dimensi kualitas pelayanan**

Tjiptono (2020) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a) Bukti fisik (*Tangible*). Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*Reliability*). Keandalan yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, keakuratan dan memuaskan.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*Assurance*). Jaminan yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- e) Perhatian (*Emphaty*). Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen

### **Metodologi Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan suatu hal yang berupa teks ataupun narasi, yang diambil melalui teknik pengumpulan data kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersumber data riset yang bersifat deskriptif maka akan cenderung menggunakan analisis. Kegunaan penelitian kualitatif yaitu menerima informasi yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sesungguhnya dan dibalik data yang terlihat ada nilai atau disebut juga data yang sempurna (Sugiyono, 2022). Oleh sebab itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan di generalisasi, namun lebih pada penekanan makna.

### **Objek/Subjek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah penggunaan aplikasi Pegadaian dengan subyek nasabah Pegadaian UPC Pacitan

Menurut Moleong (2022) menjelaskan bahwa informan merupakan seseorang yang

diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dan juga mampu memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung. Informan mempunyai kriteria yang dipertimbangkan yaitu:

1. Subjek yang lama dan intensif bergabung dengan kegiatan aktivitas menjadi sasaran /perhatian penelitian biasanya ditandai kemampuan memberi informasi di luar kepala mengenai sesuatu yang ditanyakan.
2. Subjek berhubungan dengan penuh terhadap lingkungan dan kegiatan menjadi tujuan penelitian
3. Subjek memiliki banyak waktu dan kesempatan dimintai informasi.
4. Subjek yang memberi informasi tidak diolah / dikemas dulu dan mereka masih jujur dalam memberi informasi.

## **Metode Analisis Data**

### **Trustworthiness**

*Trustworthiness* atau ketelitian suatu penelitian mengacu pada tingkat kepercayaan terhadap data, interpretasi, dan metode yang digunakan untuk memastikan kualitas penelitian (Connelly, 2019). Empat kriteria untuk menjaga *trustworthiness* (kepercayaan) dalam penelitian kualitatif yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Shah dan Corley, 2020). Connelly (2021) juga menambahkan *authenticity* selain dari empat kriteria penelitian kualitatif yang dijelaskan oleh Shah dan Corley (2020).

*Credibility* merupakan aspek yang penting dalam penelitian kualitatif (Connelly, 2019). Teknik yang digunakan untuk membangun kredibilitas meliputi keterlibatan yang berkepanjangan dengan informan, pengamatan yang terus-menerus, wawancara dengan informan, pengecekan ulang data, dan mencari teori yang berhubungan (Connelly, 2021). Untuk menjaga *credibility* pada penelitian ini, peneliti menggunakan keterlibatan secara langsung dengan informan dan menggunakan berbagai sumber data, yaitu data dari informan yang diperoleh saat wawancara semistruktur (*in-depth interview*), observasi, dokumentasi, dan referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan situs online.

*Dependability* mengacu pada stabilitas data dari waktu ke waktu terhadap kondisi penelitian, stabilitas pemahaman kondisi tergantung pada sifat penelitian (Connelly, 2021). Pada penelitian ini, untuk menjaga *dependability* penelitian, pengumpulan data dilakukan hingga mencapai kondisi *saturation* sehingga akan menghasilkan kategori yang konsisten (Shah dan Corley, 2020).

*Transferability* dalam penelitian kualitatif adalah sejauh mana temuan berguna bagi orang-orang, berbeda dari aspek-aspek penelitian lainnya di mana pembaca benar-benar menentukan seberapa berlaku temuan tersebut pada situasi. *Transferability* menghasilkan deskripsi yang kaya dan terperinci tentang konteks, lokasi, informan yang diteliti, dan transparan. Peneliti perlu memberikan gambaran yang jelas yang akan menginformasikan dan beresonansi dengan pembaca (Connelly, 2021). Pada penelitian ini konsep, kategori, dan subkategori yang muncul dari hasil analisis transkrip interview, field notes, dan dokumen diekspor ke file spreadsheet untuk menjaga *transferability* penelitian (Shah dan Corley, 2020). Setelah itu dicari hubungan antara konsep, kategori, serta hubungan kategori dengan subkategori dengan literatur

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2022) analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Dalam menganalisis data kualitatif, tidak ada pendekatan tunggal dalam analisis data. aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan

tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu (Moelong, 2020):

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)  
Peneliti mengumpulkan data secara komprehensif melalui wawancara dan observasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)  
Reduksi data merujuk pada proses sistematis dalam memilih, memusatkan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan dengan mengabstraksi dan memodifikasinya. Setelah mendapatkan data, peneliti mengevaluasi kepraktisannya dengan memilih data yang relevan untuk penelitian ini.
3. Penyajian Data (*Data Display*)  
Dalam penelitian kualitatif penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.
4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*)  
Pada penelitian kualitatif, kesimpulan merujuk pada penemuan-penemuan baru yang tidak didokumentasikan sebelumnya. Temuan bisa berbentuk penggambaran atau pemahaman yang lebih jelas tentang suatu fenomena yang sebelumnya ambigu.

## Hasil Penelitian

### Aplikasi Pegadaian digital di Pegadaian UPC Pacitan

PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Pegadaian merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka. Aplikasi pegadaian digital di Pegadaian UPC Pacitan antara lain :



## Pegadaian Digital

### Gambar 1 Aplikasi pegadaian digital Tabungan emas

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dirancang untuk memudahkan nasabah dalam berbagai transaksi dan akses informasi. Aplikasi PDS sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran cicilan, pengecekan status pinjaman, informasi harga emas terkini, hingga pengajuan pinjaman baru. Nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor cabang.





**Gambar 2 : Wawancara dengan kepala unit Pegadaian Pacitan**

Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi finansial *company* melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi millennial. Pegadaian Digital servis merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produkproduk pegadaian.

Aplikasi Pegadaian mulai digunakan di UPC Pacitan, sebagai mana diungkapkan Bapak Denika selaku kepala unit Pegadaian Pacitan :

“Aplikasi Pegadaian ini mulai kami gunakan sekitar pertengahan tahun 2021. Saat itu, kantor pusat memang mulai mendorong digitalisasi layanan, dan seluruh unit di daerah termasuk Pacitan mulai menerapkan aplikasi ini secara bertahap. Sejak saat itu, hampir semua proses pelayanan mulai terintegrasi dalam sistem aplikasi, baik untuk keperluan administrasi, pencatatan transaksi, maupun pelaporan”

Berdasarkan pernyataan tersebut aplikasi mulai digunakan pada pertengahan 2021, menunjukkan bahwa transformasi digital Pegadaian sudah berjalan beberapa tahun dan bersifat nasional. Hal ini bisa dijadikan data pendukung bahwa digitalisasi layanan sudah dilakukan secara serentak dan terstruktur. Fitur utama yang disediakan dalam aplikasi Pegadaian, beliau menjelaskan

“Fitur utama yang tersedia dalam aplikasi ini antara lain adalah pencatatan transaksi gadai, pembayaran cicilan, pengecekan data nasabah, pengajuan pinjaman secara online, dan pelacakan jatuh tempo. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur untuk membantu pemantauan transaksi yang dilakukan nasabah dan terhubung langsung ke sistem data kantor. Untuk nasabah sendiri, mereka juga bisa memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital untuk melakukan simulasi pinjaman, pembayaran *online* lain seperti top up pulsa dan *e-wallet*, hingga pembukaan tabungan emas.”

Terkait dengan pelatihan atau sosialisasi aplikasi ini kepada karyawan, bapak Denika menjelaskan :

“Pelatihan dilakukan secara bertahap oleh kantor wilayah maupun pusat. Biasanya,

kami mendapat pelatihan melalui *zoom meeting*, modul e-learning, hingga kunjungan langsung dari tim pelatih. Selain itu, kami juga melakukan pelatihan internal secara rutin untuk memastikan seluruh staf memahami alur dan fungsi aplikasi. Sosialisasi juga dilakukan kepada nasabah melalui banner, media sosial, dan edukasi langsung saat mereka datang ke kantor.”

Beliau juga menambahkan aplikasi Pegadaian membantu mempercepat proses pelayanan kepada nasabah :

“Tentu saja, aplikasi ini sangat membantu mempercepat proses pelayanan. Jika sebelumnya pencatatan dan pengecekan data dilakukan manual dan cukup memakan waktu, kini semuanya bisa diakses hanya dalam hitungan detik melalui sistem. Transaksi menjadi lebih cepat dan akurat, serta mengurangi risiko kesalahan input. Selain itu, nasabah juga merasa lebih nyaman karena prosesnya lebih efisien dan transparan.

Terkait dengan antrian sebelum adanya Aplikasi Pegadaian, Bapak Denika menjelaskan :

“Aplikasi Pegadaian sangat membantu dalam mengurangi antrean. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti pembayaran cicilan, top-up tabungan emas, atau pengecekan jatuh tempo secara *online*. Hal ini membuat kunjungan fisik ke kantor jadi berkurang, terutama untuk keperluan-keperluan yang tidak mendesak. Kami juga mengamati bahwa saat jam sibuk, antrean sudah tidak sebanyak dulu karena sebagian nasabah memilih menggunakan aplikasi.

Selain itu keluhan nasabah juga mengalami penurunan, hal ini disampaikan Bapak Dany selaku pimpinan Cabang:

“Secara umum, iya. Sebagian besar keluhan sebelumnya berkaitan dengan lamanya antrean atau keterlambatan pelayanan. Dengan aplikasi, nasabah merasa lebih cepat dan transparan dalam mendapat informasi atau melakukan transaksi. Namun, memang masih ada beberapa nasabah yang kurang paham teknologi, dan justru bertanya soal penggunaan aplikasi. Tapi jumlahnya tidak banyak, dan kami bantu edukasi.

### **Tingkat efektifitas penggunaan Aplikasi Pegadaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah**

Penggunaan aplikasi ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan (kecepatan, ketepatan, kenyamanan), berikut penuturan Bapak Dany selaku pimpinan Cabang:

“Sangat meningkatkan. Dari sisi kecepatan, proses transaksi jauh lebih cepat karena sistem langsung merekam data. Dari segi ketepatan, data nasabah lebih akurat dan terhindar dari kesalahan pencatatan manual. Sedangkan kenyamanan, nasabah bisa akses layanan dari rumah. Jadi bisa dikatakan, pelayanan kami kini jauh lebih *modern*, efisien, dan profesional.”

Beliau juga menambahkan :

“Tanggapannya cukup positif, terutama dari kalangan nasabah muda dan nasabah



yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi perbankan atau keuangan digital lainnya. Mereka bilang lebih praktis, hemat waktu, dan tidak perlu bolak-balik ke kantor. Namun memang masih ada beberapa nasabah lansia atau yang tinggal di daerah pelosok yang merasa kesulitan, tapi kami bantu dengan panduan atau layanan langsung jika dibutuhkan.

Terkait perubahan dalam produktivitas kerja setelah penggunaan aplikasi, Bapak Dany menjelaskan :

“Ada peningkatan. Dengan adanya aplikasi, pekerjaan administrasi lebih cepat selesai, dan staf bisa fokus pada pelayanan yang lebih penting. Dengan adanya aplikasi kami mempermudah melakukan transaksi pelunasan atau angsuran secara otomatis dan *real time* masuk ke data sistem. Bahkan pelaporan ke kantor wilayah pun sekarang bisa dilakukan lebih cepat. Jadi dari segi efisiensi waktu dan tenaga, sangat terasa dampaknya”



**Gambar 3 : Wawancara terkait Aplikasi pegadaian**

Aplikasi pegadaian juga mengalami beberapa kendala, hal ini di jelaskan Bapak Denika :

“kendalanya kadang muncul di sisi teknis, seperti *error* saat *server* sedang sibuk atau pembaruan sistem. Selain itu, tantangan lainnya adalah edukasi kepada nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Namun, kendala seperti itu masih bisa ditangani dengan cepat.”

Beliau juga menambahkan :

“Kalau terjadi *error*, kami segera melapor ke tim IT pusat melalui *helpdesk* resmi. Biasanya responsnya cepat. Untuk keluhan dari nasabah, kami tampung dan bantu jelaskan, serta memberi solusi seperti panduan penggunaan atau menawarkan layanan langsung di kantor. Kami juga catat semua keluhan untuk evaluasi berkala.”  
“Saran saya, aplikasi ini sebaiknya lebih disederhanakan tampilannya agar lebih ramah bagi pengguna awam. Selain itu, fitur *chatbot* atau layanan pelanggan langsung di aplikasi juga akan sangat membantu. Dan kalau bisa, aplikasi bisa dikembangkan agar bisa digunakan lebih luas di wilayah tanpa sinyal kuat, mungkin

dengan mode offline terbatas

### **Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital di Pegadaian UPC Pacitan**

Penerapan aplikasi Pegadaian di unit daerah seperti Pacitan menjadi bentuk implementasi *e-service* dalam organisasi sektor publik. Menurut Zeithaml et al. (2002), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) mencakup aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi waktu. Aplikasi Pegadaian menyediakan berbagai fitur utama seperti transaksi digital, pembayaran cicilan, pembukaan tabungan emas, dan pengecekan jatuh tempo yang menjawab aspek-aspek tersebut secara langsung.

Dari sisi internal, Pegadaian juga melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan, baik secara daring maupun luring. Hal ini sejalan dengan pendapat Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) sangat mempengaruhi tingkat adopsi teknologi di lingkungan kerja. Pelatihan intensif kepada pegawai menjadi salah satu cara untuk membentuk persepsi positif terhadap aplikasi sehingga dapat dioperasikan secara optimal

*Responsiveness* dalam aplikasi Pegadaian tercermin dari kecepatan sistem maupun layanan digital dalam menanggapi kebutuhan pengguna, seperti layanan *customer service online*, notifikasi *real-time*, dan penyelesaian keluhan melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Pada aspek *assurance*, efektivitas terlihat dari jaminan keamanan dan perlindungan data nasabah, misalnya melalui sistem otentikasi ganda, sertifikasi keamanan digital, dan tidak adanya laporan kebocoran data. Terakhir, dimensi *empathy* menunjukkan sejauh mana aplikasi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan individu nasabah, melalui fitur personalisasi, edukasi digital, serta kemudahan akses bagi berbagai kelompok usia. Oleh karena itu, tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian dapat dinilai tinggi apabila kelima dimensi tersebut berjalan secara optimal dan dibuktikan melalui data kuantitatif maupun kualitatif yang relevan

### **Tingkat Efektifitas penggunaan Aplikasi Pegadaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit Pegadaian UPC Pacitan, diperoleh informasi bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian memberikan kontribusi nyata terhadap pengurangan antrean dan kunjungan fisik nasabah ke kantor. Hal ini menunjukkan efektivitas aplikasi dalam mengalihkan sebagian besar layanan ke kanal digital, yang sejalan dengan pendapat Laudon & Laudon (2018) bahwa pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan publik dapat meminimalkan proses tatap muka dan meningkatkan efisiensi waktu serta biaya operasional.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Lestari & Handayani (2021), yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan di sektor keuangan menyebabkan penurunan signifikan terhadap jumlah kunjungan fisik, terutama untuk layanan bersifat rutin. Hal ini membuktikan bahwa transformasi digital tidak hanya berdampak pada kecepatan proses, tetapi juga pada perubahan pola interaksi antara lembaga dan masyarakat.

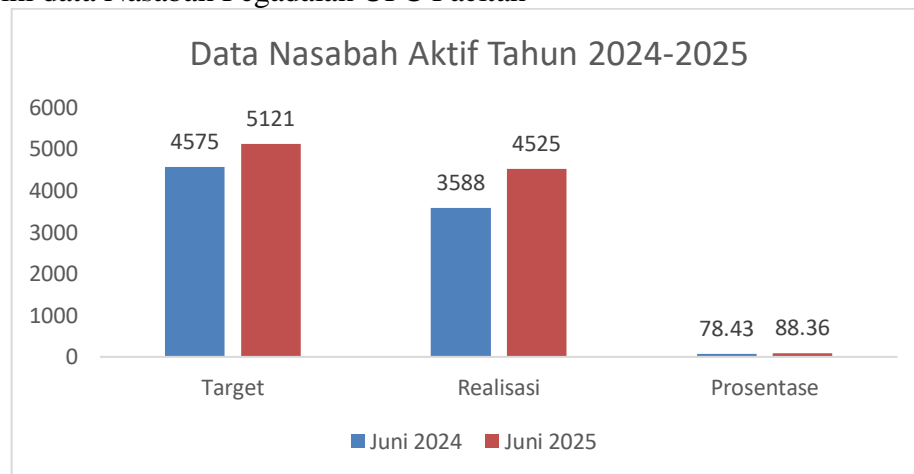
Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah keluhan nasabah menurun sejak aplikasi mulai digunakan. Ini dapat dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi, sebagaimana dijelaskan oleh Bitner, Zeithaml, dan Gremler (2010) yang menyebutkan bahwa layanan berbasis sistem digital cenderung lebih konsisten, terstandarisasi, dan dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, sehingga mampu

meningkatkan kepuasan.

Kepala Unit juga menegaskan bahwa aplikasi berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. Hal ini sejalan dengan teori DeLone & McLean (2003) dalam *Information Systems Success Model*, yang menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi diukur dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan kinerja organisasi.

Sebagai bentuk refleksi dan inovasi, Kepala Unit juga memberikan saran pengembangan aplikasi ke depan, seperti penyederhanaan antarmuka dan penambahan fitur layanan pelanggan seperti chatbot. Hal ini mendukung prinsip continuous improvement (perbaikan berkelanjutan) dalam pengembangan sistem layanan publik berbasis digital (Deming, 1986)

Berikut ini data Nasabah Pegadaian UPC Pacitan



**Gambar 4 Transaksi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Per Juni 2024 dan Juni 2025**

Berdasarkan data jumlah target dan realisasi nasabah Pegadaian UPC Pacitan pada Juni 2024 dan Juni 2025. Pada bulan Juni 2024, dari target sebanyak 4.575 nasabah, realisasinya hanya mencapai 3.588 nasabah atau sekitar 78,43%. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar target tercapai, masih terdapat gap sebesar 21,57% yang perlu diperhatikan. Salah satu faktor yang mungkin memengaruhi kurang maksimalnya pencapaian target tersebut adalah tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi Pegadaian yang belum optimal di kalangan masyarakat, baik karena kurangnya literasi digital, akses internet terbatas, atau antarmuka aplikasi yang belum cukup menarik dan mudah digunakan oleh semua segmen pengguna.

Namun, efektivitas aplikasi juga bergantung pada kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi. Bagi sebagian nasabah yang kurang familiar dengan penggunaan smartphone atau aplikasi digital, tantangan dalam mengakses layanan tetap ada. Oleh karena itu, peran pegawai Pegadaian dalam melakukan edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi menjadi sangat penting untuk memastikan semua segmen nasabah dapat merasakan manfaat yang sama.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan aplikasi digital Pegadaian di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pacitan memberikan dampak positif yang signifikan dalam mendukung transformasi layanan keuangan di era digital. Aplikasi ini mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai

layanan, seperti pengajuan pinjaman, pembayaran angsuran, dan pengecekan status barang jaminan, yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara langsung di kantor. Kemudahan ini mendorong peningkatan jumlah transaksi dan menarik minat nasabah baru, khususnya generasi muda yang melek teknologi. Aplikasi Pegadaian berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan, efisiensi kerja, serta perluasan pasar, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan dan profit yang lebih stabil dan berkelanjutan di Pegadaian UPC Pacitan.

2. Penggunaan aplikasi Pegadaian terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Penggunaan aplikasi cukup efektif untuk mengatasi tantangan literasi digital dan resistensi terhadap perubahan. Aplikasi digital berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Penerapan aplikasi Pegadaian Digital di UPC Pacitan telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah. Aplikasi ini tidak hanya berhasil menggantikan prosedur manual yang sebelumnya memakan waktu, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan nyaman. Dengan adanya aplikasi digital, nasabah memiliki kemandirian untuk mengakses berbagai fitur. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah dan efisiensi operasional perusahaan.

## Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti dapat menyampaikan beberapa saran :

1. Manajemen Pegadaian di tingkat pusat maupun wilayah disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala, baik dari segi fitur, tampilan, maupun kestabilan sistem. Penambahan fitur seperti *chatbot*, layanan konsultasi daring, atau pengingat otomatis dapat meningkatkan kenyamanan nasabah serta mengurangi beban pelayanan di unit.
2. Pegawai di unit pelayanan, khususnya di daerah seperti Pacitan, perlu mendapatkan pelatihan berkala terkait pemanfaatan teknologi dan pemecahan masalah teknis ringan. Hal ini penting agar pegawai dapat menjadi fasilitator sekaligus edukator bagi nasabah yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi digital.
3. Nasabah disarankan untuk mulai memanfaatkan aplikasi Pegadaian secara lebih optimal, karena aplikasi ini tidak hanya mempermudah transaksi tetapi juga memberikan akses cepat terhadap informasi produk dan layanan. Sosialisasi secara masif dan berkelanjutan diperlukan, terutama bagi kelompok usia lanjut atau masyarakat di daerah dengan literasi digital rendah.
4. Penelitian ini masih bersifat kualitatif dan berfokus pada satu unit kerja. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian kuantitatif dengan melibatkan lebih banyak responden (misalnya nasabah langsung), atau melakukan studi komparatif antar unit Pegadaian di wilayah berbeda. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih luas dan komprehensif mengenai efektivitas aplikasi Pegadaian di berbagai konteks.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amna Kurniawati (2022) Peningkatan kualitas pelayanan olehpt. Pegadaian (persero) UPC Teluk Kuantandalammeningkatkan Jumlah Nasabahproduk Amanah
- Asyifah Fauzah Delfira (2024) Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada

## Pegadaian

- Anggraini, D. S., & Wahyuni, E. T. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 8, No. 2
- Dian Nabila Julianti (2023) Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Jurnal Manajemen dan Bisnis,
- Helda Amelia (2024) Analisis penerapan layanan Aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru). Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi.
- Kurniawan, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi pada Aplikasi Digital*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th Edition). Pearson.
- Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah (2022) *Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah*. Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, Volume 4, Nomor 3, tahun 2022, pada halaman 708–725
- Pasolong, Harbani. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, N., Sari, D. P., & Nugroho, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna: Studi pada Aplikasi Keuangan. Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen Bisnis.
- Richard, M., & Steers, R. M. (2019). *Organizational Behavior*.
- Rofiah. (2023). *Metodologi penelitian: Pendekatan praktis untuk skripsi dan tesis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Shah, S. K., & Corley, K. G. (2020). *Building better qualitative management theory: A practical guide*. Academy of Management Perspectives, 34(3), 293–308
- Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Menggunakan Metode TAM*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, Vol. 9, No. 3.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, H., et al. (2020). *Transformasi Digital pada Lembaga Keuangan Non-Bank: Studi Kasus pada Pegadaian*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis
- Sulistiowati, D. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tari Oktavia (2023) Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.