

## Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada Pt Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

### *Implementation of the Digital Service Pawnshop Application System in Facilitating Transaction Recording at PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Bulukumba Regency*

May Elza Ambari\*<sup>1</sup>, Firman Menne<sup>1</sup>, Miah Said<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

\*Correspondent author email: [mayelzaambari@gmail.com](mailto:mayelzaambari@gmail.com)

Diterima: 02 Mei 2024 / Disetujui: 30 Agustus 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan menginterpretasikan Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian *Digital Service* pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba memudahkan bertransaksi. Dengan adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* ini nasabah akan merasa terbantu dalam proses transaksi khususnya nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke outlet pegadaian. Registrasi aplikasi pegadaian *Digital Service* bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi.

**Kata Kunci:** Aplikasi Pegadaian *Digital Service*, Pencatatan, Transaksi

**Abstract.** This study aims to to examine, analyze and interpret The Application of the Digital Service Pawnshop Application System in Facilitating the Recording of Transaction at PT Pawnshop (persero) Cp. Bontobahari, Bulukumba Regency. This study uses a qualitative approach with methods that focus on in depth observation. Data obtained through interview, documentation and observation. The results of this study indicate that the Pawnshop Digital Service application at PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari, Bulukumba Regency makes it easy for transactions. With the Pegadaian Digital Service application, customers will feel helped in the transaction process, especially customers who don't have much time to come directly to the pawnshop outlet. Registration for the Pegadaian Digital Service application can be said to be quite easy because there are already instructions when registering.

**Keywords:** Pegadaian Digital Service Application, Recording, Transactions



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan pada era digitalisasi saat ini membuat ilmu pengetahuan dan teknologi tidak dapat diragukan lagi perkembangannya. Ruang lingkup ilmu pengetahuan dan teknologi semakin lama semakin pesat berkembang secara mengglobalisasi hingga ke pelosok penjuru dalam negeri maupun luar negeri. Adanya perkembangan yang semakin pesat tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan perekonomian yang semakin ketat dan kompetitif. Persaingan perekonomian pada perkembangan teknologi ini mengharuskan khususnya masyarakat Indonesia untuk bisa bergerak maju dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi yang terjadi pada saat ini. Dimana perubahan zaman yang semakin mengarah pada modernisasi ini tidak dapat menutup kemungkinan yang dapat terjadi terhadap perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat, aman, efektif dan efisien (Sari, 2019; Menne dkk, 2022).

Pencatatan adalah kumpulan data secara teratur tentang peredaran atau penerimaan bruto dan atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak terutang termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan atau yang dikenakan pajak yang bersifat final (pasal 28 ayat (9) UU KUP).

Transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan, misalnya seperti menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar berbagai macam biaya yang lainnya. (Kartomo, La Sudarman, 2019). Transaksi adalah suatu bentuk pertemuan yang terjadi antara pihak penjual dan pembeli yang saling menguntungkan dan disertai dengan adanya bukti, data, atau dokumen pendukung untuk diinput dalam jurnal melalui adanya pencatatan. (Bastian, 2021) dalam skripsi (Fatmadiansyah, 2022). Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah salah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *outstanding loan* (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. (Dwi Hari Prayinto, Muh. Zuhdy Hamzah, Priati, 2021). Aplikasi yang diciptakan oleh pihak PT. Pegadaian (Persero) yaitu 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).

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan nonbank yang menawarkan kepada masyarakat pelayanan pegadaian barang gadai yang masyarakat miliki. Bunga pegadaian ini lebih tinggi dari bunga bank. Jadi, jika masyarakat ingin menggadaikan suatu barang, masyarakat harus berpikir panjang. Jika barang yang digadai tidak dapat ditebus, barang yang digadai akan dilelang oleh pihak pegadaian. Dalam standar transaksi gadai, agunan dikembalikan kepada peminjam pada saat pelunasan pinjaman, atau kepemilikan secara otomatis berpindah ke pemberi pinjaman jika peminjam tidak melunasi pinjaman. Pinjaman pegadaian memiliki dampak netral atau positif pada neraca peminjam (Macey, 2022). 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. (Oktavia dkk, 2023)

Seiring berjalannya waktu lembaga keuangan telah memanfaatkan teknologi untuk menjalankan dan mengembangkan bisnisnya dengan inovasi digitalisasi ekonomi (Menne, 2023). Digitalisasi ekonomi dalam bisnis ini telah dikembangkan oleh salah satu lembaga keuangan badan keuangan milik negara yaitu PT. Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) mulai menghadirkan inovasi baru yaitu bernama Pegadaian *Digital Service* (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial dengan layanan digital yang berbasis *web* dan *mobile* agar memudahkan nasabahnya untuk dapat bertransaksi ataupun ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk Pegadaian dimanapun dan kapanpun dengan aman, nyaman, dan praktis. PT Pegadaian (Persero) mulai menghadirkan inovasi baru yaitu bernama Pegadaian *Digital Service* (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial dengan layanan digital yang berbasis *web* dan *mobile* agar memudahkan nasabahnya untuk dapat bertransaksi ataupun ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk Pegadaian dimanapun dan kapanpun dengan aman, nyaman, dan praktis.

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba khususnya. Jadi nasabah tidak perlu datang ke outlet pegadaian namun bisa bertransaksi langsung menggunakan aplikasi tersebut dengan media *Smartphone*. Dengan adanya sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini nasabah dapat memangkas waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Dari teori persepsi kemudahan, nasabah dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) jadi nasabah tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi PDS ini. selain itu dari persepsi kegunaan di aplikasi PDS ini yaitu nasabah dapat meningkatkan kinerjanya, produktivitas, dan efektifitas karena penggunaan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan menginterpretasikan Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis data yang diterapkan dalam penelitian ini ialah data kualitatif ialah berwujud gambaran umum suatu organisasi serta penjelasannya terkait penerapan sistem aplikasi pegadaian *Digital Service* dalam memudahkan pencatatan transaksi pada PT. Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba, data kuantitatif ialah berupa angka-angka yang berhubungan dengan fitur aplikasi pegadaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Sampel data penelitian dalam penelitian ini ialah narasumber atau informan penelitian yakni: Penaksir cabang, pengelola UPC (unit pelayanan cabang), dan nasabah.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti, daftar pertanyaan wawancara yang akan ditanyakan kepada informan, alat tulis, alat rekam dan dokumentasi. Kemudian jenis dan sumber data yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif dan sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dilapangan dengan memakai metode obeservasi dan wawancara dengan informan yang bersangkutan dan data sekunder berupa data yang diperoleh dari pihak lain, tidak diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari jurnal penelitian, buku-buku yang terkait tema penelitian dan internet.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan teknik analisis deskriptif kualitatif ialah analisis yang memakai tolok ukur. Rencana pengujian keabsahan data atau validitas pada penelitian ini, pengabsahan data merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena tanpa pengabsahan data yang diperoleh dari lapangan maka akan sulit seorang peneliti untuk mempertanggung jawabkan hasil penelitiannya.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

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

Dengan adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian. Sebagaimana diungkapkan salah satu narasumber dibawah ini:

*“Kita berprofesi sebagai pekerja harus bekerja dari pagi sampai sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian Digital Service ini memang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan pembayaran gadai. Aplikasi pegadaian Digital Service dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut.”* (Muhammad Jafar S selaku nasabah, 08 mei 2023).

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Iya di karenakan kita tidak harus lagi ke pegadaian kita hanya perlu menyiapkan smartphone untuk melakukan transaksi.”* (Arabia selaku nasabah, 08 mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kita dapat mengetahui bahwa dengan adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian cukup efektif dan transaksi pegadaian bisa dimana saja dan lebih praktis, transaksi pegadaian tidak perlu antre dan lebih cepat.

Sementara untuk proses pencicilan barang gadai, selain di outlet pegadaian sebagaimana diungkapkan oleh salah satu narasumber berikut ini:

*“Dengan adanya cara bayar pegadaian online, nasabah tentu tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian terdekat, untuk melakukan pembayaran transaksi gadai. Nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih metode pembayaran yang tersedia dan bisa memanfaatkan aplikasi pegadaian Digital Service. Cara bayar pegadaian online bisa menjadi pilihan mudah. Namun, nasabah perlu mengenali dahulu berbagai jenis pembayaran gadai yang bisa dilakukan. Terdapat tiga jenis transaksi pembayaran gadai yaitu perpanjangan, cicil gadai, dan tebus gadai. Perpanjangan gadai artinya kita membayar sewa modal dan biaya administrasi lain tanpa melakukan cicilan sehingga jangka waktu pinjaman diperpanjang namun uang pinjaman tetap, cicil gadai artinya melakukan cicilan sehingga uang pinjaman berkurang sedangkan tebus gadai artinya transaksi melunasi pinjaman beserta sewa modal sehingga barang jaminan bisa diambil. Untuk transaksi tanpa dating ke cabang pegadaian, pengambilan barang*

*jaminan tetap harus dilakukan oleh nasabah dengan membawa surat bukti gadai.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelolah UPC, 08 mei 2023).*

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Bisa dilakukan via aplikasi PDS, outlet agen pegadaian, Alfamart, Indomaret dan aplikasi mobile banking untuk beberapa bank.” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023).*

Nasabah dapat membayar gadai pegadaian secara online melalui aplikasi pegadaian *Digital Service*, outlet agen pegadaian, alfamart, indomaret dan aplikasi mobile banking untuk beberapa bank, tidak perlu lagi datang ke outlet pegadaian. Selain lebih mudah dan efisien, transaksi pembayaran bisa dilakukan dengan nyaman nasabah juga bisa membayar lebih dari satu tagihan, cara bayar pegadaian online bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengantre.

b) Faktor-faktor yang menjadi Kendala pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Adapun kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian *Digital Service* seperti diungkap oleh salah satu narasumber dibawah ini:

*“Kelebihannya yaitu: tidak perlu datang ke cabang, bisa memantau harga naik turunnya emas kapanpun, Kecepatan layanan setara dengan di outlet pegadaian tetapi tidak harus antri terlebih dahulu, dan layanan diberikan sangat lengkap. Adapun kekurangannya yaitu: jika ingin mengambil barang jaminan harus ke cabang pegadaian, tetap diminta ke kantor cabang jika ingin membuka tabungan emas, dan belum banyak dikenal masyarakat luas.” (Arabia selaku nasabah, 08 mei 2023).*

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Kelebihan: tidak perlu datang ke cabang apalagi kita seorang pekerja juga dari pagi sampai sore masih bekerja tidak ada waktu untuk datang ke cabang, Kecepatan layanan setara dengan di cabang pegadaian. Dan kekurangannya Spread harga emas tinggi (Muhammad Jafar S selaku nasabah, 08 mei 2023).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kita dapat mengetahui bahwa dengan kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian *Digital Service* secara umum telah dijelaskan yang kelebihanannya tidak perlu datang ke cabang dan kekurangannya belum dikenal masyarakat luas.

Kemudian Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service*, diungkap oleh salah satu narasumber berikut:

*“Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala utamanya yaitu sebagian nasabah tidak mempunyai smartphone android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini, yang paling terkendalanya juga ada pada jaringan internet yang sulit atau mengalami gangguan disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet dan yang terakhir transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal contohnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT. Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelolah UPC, 08 mei 2023).*

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Kendala biasanya disebabkan oleh gangguan jaringan internet sehingga OTP yang harusnya diterima nasabah terganggu.” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023)*

Dari hasil wawancara diatas, kita dapat mengetahui bahwa faktor-faktor yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service* yaitu nasabahnya kurang memiliki android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi, jaringan internet yang sulit, dan transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal.

- c) Solusi yang dilakukan untuk Mengatasi Kendala yang terjadi pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Adapun hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi gadai diungkap oleh salah satu narasumber dibawah ini:

*“Nasabah berhak mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya tentang produk yang akan atau telah ditransaksikan termasuk biaya-biaya yang terkait dengan transaksi tersebut, dan nasabah berkewajiban untuk melindungi data pribadi nasabah agar tidak disalahgunakan oleh orang lain misalnya sms OTP sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada nasabah. Pegadaian berkewajiban melindungi data nasabah yang terkait dengan aplikasi termasuk saldo tabungan emas, jumlah kredit dll. Dan berkewajiban untuk memberikan penjelasan tentang produk apa yang ditawarkan”* (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023).

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Menerima uang gadai dari penerima gadai berhak atas barang gadai, apabila hutang pokok, bunga dan biaya lainnya telah dilunasinya. Berhak menuntut kepada pengadilan supaya barang gadai dijual untuk melunasi hutang-hutangnya.”* (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC 08 mei 2023).

Dari hasil wawancara diatas, kita dapat mengetahui bahwa nasabah berhak mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya tentang produk yang akan ditransaksi atau yang telah ditransaksi termasuk biaya-biaya yang akan ditransaksi, nasabah wajib melindungi data pribadinya agar tidak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Pegadaian juga berkewajiban melindungi data nasabah yang terkait dengan aplikasi termasuk saldo tabungan emas, jumlah kredit dan lain-lain.

Adapun solusi apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service*, diungkap oleh salah satu narasumber dibawah ini:

*“Untuk setiap kendala yang ditemui dalam hal apapun, pasti akan selalu ada upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Solusi yang dapat dilakukan yaitu, karena masih banyaknya nasabah yang gaptek (gagap teknologi) maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah, untuk mengatasi jaringan internet yang sulit dan sering mengalami gangguan maka nasabah dianjurkan untuk mengatasi kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus, dan jika ada transaksi yang tertunda maka nasabah dapat menghubungi langsung Costumer Service Pegadaian Digital Service untuk melaporkan masalah yang dialami. Nasabah dapat melaporkan semua masalah yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi, dan customer service Pegadaian Digital Service akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.”* (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC, 08 mei 2023).

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

*“Dapat dilakukan dengan menghubungi Helpdesk Pegadaian di nomor 1500569 atau 021-80635162 & 021-8581162.”* (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023).

Dari hasil wawancara tersebut, kita dapat mengetahui bahwa pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai aplikasi kepada nasabah yang gaptek (gagal teknologi), untuk mengatasi jaringan internet yang sulit nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus, terakhir jika transaksi yang tertunda akibat beberapa hal, nasabah dapat menghubungi langsung Helpdesk Pegadaian di nomor 1500569 atau 021-80635162 & 021-8581162 Costmer Service Pegadaian *Digital Service*.

## **Pembahasan**

- a) Sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Aplikasi ini menjadi solusi unggul dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menawarkan efisiensi waktu dan efektivitas transaksi. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti mengecek pembayaran atau mengajukan pinjaman,

tanpa perlu datang langsung ke outlet Pegadaian. Hal ini menunjukkan upaya transformasi digital yang signifikan dari PT Pegadaian dalam memberikan layanan berbasis teknologi. Namun, seperti aplikasi lainnya, PDS juga memiliki beberapa kelemahan teknis. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah ketika aplikasi mengalami gangguan atau error, yang dapat menghambat proses transaksi. Situasi ini tentu saja dapat memengaruhi pengalaman nasabah dan menimbulkan ketidaknyamanan. Dalam teori layanan pelanggan, Grönroos (2000) menyatakan bahwa kualitas layanan digital harus konsisten dan andal untuk mempertahankan kepercayaan pengguna. Ketidakkonsistenan ini dapat menjadi hambatan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Untuk mengatasi kendala tersebut, PT Pegadaian telah menunjukkan tanggung jawab yang besar melalui pendekatan proaktif. Seluruh karyawan dilatih untuk merespons permasalahan dengan cepat dan memberikan solusi terbaik kepada nasabah. Komitmen ini mencerminkan pentingnya dukungan manusia dalam pelaksanaan layanan digital, sebagaimana didukung oleh teori hybrid service delivery (Bitner et al., 2000), yang menyebutkan bahwa kombinasi teknologi dan interaksi manusia dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sejak diluncurkan secara resmi pada Januari 2019, aplikasi ini terus dipromosikan kepada masyarakat. Namun, proses adaptasi masih menghadapi tantangan, terutama di kalangan nasabah yang kurang paham teknologi. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi ini harus terus ditingkatkan agar nasabah merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan berbasis digital ini.

b) Faktor-Faktor Kendala pada Saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Penggunaan aplikasi digital seperti PDS tentu tidak selalu berjalan lancar. Salah satu kendala utama yang sering dialami nasabah adalah transaksi yang tertunda. Hal ini biasanya disebabkan oleh gangguan sinyal atau masalah teknis di sisi penyedia layanan. Menurut teori teknologi layanan (Parasuraman et al., 1988), keandalan teknologi merupakan elemen kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Jika gangguan teknis terjadi terlalu sering, kepercayaan nasabah terhadap aplikasi dapat menurun. Selain itu, masih banyak nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi atau mengalami gagap teknologi (gaptek). Mereka kesulitan memahami cara kerja aplikasi, sehingga sering kali membutuhkan bantuan langsung dari karyawan Pegadaian. Dalam konteks ini, teori diffusion of innovation (Rogers, 2003) menjelaskan bahwa adopsi teknologi baru memerlukan proses edukasi yang efektif untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan di antara pengguna.

Masalah jaringan internet yang buruk juga menjadi kendala utama. Nasabah yang tinggal di wilayah dengan konektivitas rendah sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses aplikasi. Faktor ini dapat memengaruhi kualitas layanan secara signifikan, seperti yang dijelaskan dalam studi Zhang et al. (2018) tentang pentingnya infrastruktur telekomunikasi yang memadai dalam mendukung layanan berbasis digital. Kendala lain adalah rasa takut terhadap potensi penipuan online. Banyak nasabah merasa khawatir terhadap keamanan data dan transaksi mereka melalui aplikasi. Menurut teori protection motivation (Rogers, 1975), kekhawatiran ini dapat diatasi dengan meningkatkan persepsi pengguna tentang keandalan dan keamanan aplikasi melalui fitur proteksi yang jelas dan transparan.

c) Solusi untuk Mengatasi Kendala pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Untuk mengatasi kendala transaksi tertunda, nasabah disarankan untuk segera menghubungi layanan pelanggan Pegadaian. Customer Service Pegadaian telah dilatih untuk menangani masalah dengan cepat dan profesional. Pendekatan ini didukung oleh teori service recovery (Hart et al., 1990), yang menyebutkan bahwa respons cepat terhadap keluhan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, bahkan setelah terjadinya masalah. Bagi nasabah yang kurang memahami teknologi, PT Pegadaian dapat mengadakan pelatihan atau sosialisasi yang berfokus pada penggunaan aplikasi PDS. Pelatihan ini sebaiknya dilakukan secara sederhana dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua kalangan. Hal ini sejalan dengan teori experiential learning (Kolb, 1984), yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman dapat meningkatkan pemahaman dan penerapan teknologi. Untuk mengatasi masalah jaringan internet, nasabah dianjurkan untuk menggunakan kartu internet dengan sinyal yang lebih kuat dan stabil. Selain itu, pihak 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, sebagaimana dijelaskan dalam studi Heeks (2010) tentang hubungan antara infrastruktur digital dan inklusi keuangan. Agar rasa takut terhadap penipuan online dapat diminimalisasi, aplikasi PDS perlu dilengkapi dengan fitur keamanan yang lebih canggih, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data. Sosialisasi tentang kebijakan privasi dan keamanan juga perlu

dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Teori trust-based marketing (Morgan & Hunt, 1994) menekankan pentingnya membangun kepercayaan melalui transparansi dan perlindungan konsumen dalam layanan berbasis digital. Dengan solusi-solusi ini, Pegadaian dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Upaya ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat posisi PT Pegadaian sebagai pelopor layanan keuangan berbasis digital di Indonesia.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi ini telah sesuai dengan tujuan pengembangannya. Aplikasi ini memiliki nilai tambah, seperti kualitas layanan digital yang cepat dan informatif, serta kemudahan bertransaksi yang sangat membantu nasabah, khususnya mereka yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke outlet Pegadaian. Kemudahan registrasi aplikasi juga menjadi salah satu keunggulan. Prosesnya dimulai dari mengunduh aplikasi melalui Play Store, kemudian dilanjutkan dengan pendaftaran yang melibatkan beberapa langkah sederhana, seperti pengisian data pribadi, verifikasi kode OTP, hingga pengisian data nasabah sesuai KTP. Setelah tahap ini selesai, aplikasi PDS sudah dapat digunakan oleh nasabah.

Fitur-fitur yang ditawarkan aplikasi ini cukup lengkap, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti jual beli, gadai, serta memperoleh informasi terkait barang gadaian. Aplikasi ini dirancang menyerupai aplikasi mobile banking, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi hanya dengan menggunakan smartphone. Beberapa fitur unggulannya meliputi cicil emas, gadai, pembayaran dan top-up, serta pembiayaan. Aplikasi ini juga menawarkan metode pembayaran melalui G-Cash sebagai akun virtual, selain menggunakan rekening bank atau e-wallet yang tersedia. Dengan kehadiran aplikasi ini, nasabah dapat lebih mudah mengakses layanan seperti pengajuan pinjaman, pemantauan harga emas, serta transaksi lainnya, yang semuanya dirancang untuk mempermudah kebutuhan finansial nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asriyah, Hidayatul. (2021). Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di PT. Pegadaian (persero) CPS Ahmad Yani Jember. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Islam Negeri Jember.
- Astuti. Suatmi, Bernadetta Dwi. Muhajir, Ali. Hayati, Murni. Astusi, Ernawati Budi. (2022). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yayasan Kita Menulis.
- Fatmadiansyah, Aksin. (2022). Pengaruh Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba. Skripsi, Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai.
- Hery. (2021). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Grasindo.  
<https://digilibadmin.unismuh.ac.id> (20 Desember 2022).  
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>.
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan.
- Karnawijaya, N. Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian *Digital Service*. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 4(3), 708-725.
- Kartomo. La Sudarman. (2019). Buku Ajar Dasar - Dasar Akuntansi. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusumaningrum, Ria. Pramawati, I Dewa Ayu Agung Tantri. Nugroho, Hari. (2021) Mengenal Lembaga Keuangan. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Macey, J. (2022). Fair Credit Markets: Using Household Balance Sheets to Promote Consumer Welfare. Texas Law Review, 100(4), 683-745.
- Maeka, P. (2021). Efektivitas Layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT. Pegadaian (persero) Cabang Pelayanan Purwokerto. Skripsi, Institut agama Islam Negeri Purwokerto.
- Martono, (2010). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta: Ekonisia.
- Menne, Firman. (2023). Inovasi dan Literasi Keuangan Syariah Bagi Pelaku UMKM, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No 1, 1111-1122.
- Menne, Firman; Batara Surya; Muhammad Yusuf; Seri Suriani; Muhlis Ruslan; Iskandar Iskandar. (2021). Optimizing the Financial Performance of SMEs Based on Sharia Economy: Perspective of Economic Business Sustainability and Open Innovation, Journal of Open Innovation: Technology, Market, and

- Complexity, 8 (1), 18.
- Miles. Huberman (1994) *Data Management and Analysis Methods*.
- Mulazid, A. S. (2016). *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*.
- Muljaningsih, Sri. Perdana, Putra (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain di Indonesia*. Sumatra: CV. Mitra Cendekia Media.
- Oktavia, Tari. Karina, Lovea Mela. Zaki, Hammam. Hardilawati, Wan Laura. (2023). *Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*. Vol.2 (2): 18.
- Pegadaian, P. (2018). *Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru*.
- Perwasih, Rati. (2019). *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu) IAIN Bengkulu*.
- Prayinto, Dwi Hari. Hamzah, Muh Zuhdy. Priati. (2021) *Penerapan Teknologi Informasi Di Berbagai sector*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Putri, Pradhita Salsabila. (2020). *Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran*. Skripsi. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Putri, Pradhita Salsabila. Supriadi, Yoyon. (2022). *Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran*. *Jurnal Informasi Kesatuan*. Vol.2 (1): 30.
- Sari, Lindhi Anjar. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Susunan Ampel Surabaya.
- Sartono. (2021) *Akuntansi Perpajakan*. Tangerang: PT Human Persona Indonesia.
- Sembiring, Lenny Dermawan. Laksmana, Komang Agus Rudi Indra. (2022). *Bank dan Fintech: Eksistensi Bank Kini dan Esok*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.