

Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi

Klaudia Ersafiri¹, I Wayan Suarjana²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,
Indonesia

*Corresponding Author: suarjana66.acc@undhirabali.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar dan dampaknya terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke outlet Pegadaian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT pegadaian Cabang Denpasar telah memberikan kemudahan bagi nasabah, terutama dalam hal efisiensi waktu, kenyamanan, dan aksesibilitas. Meskipun demikian, beberapa tantangan masih muncul terkait dengan pemahaman teknis nasabah serta infrastruktur digital yang perlu terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, Pegadaian Digital Service (PDS) dapat dianggap sebagai langkah strategis dalam memodernisasi layanan pegadaian dan meningkatkan kepuasan nasabah. Rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut mencakup peningkatan kualitas layanan digital agar menjangkau lebih banyak pengguna.

Kata kunci: *pegadaian digital service, PT Pegadaian, transaksi digital, kemudahan, nasabah*

1. Pendahuluan

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi informasi dapat memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pada zaman yang semakin modern ini, tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat dan aman.

Kemajuan di bidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan disetiap perusahaan. Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat.

Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan non bank yaitu PT. Pegadaian.

PT. Pegadaian (persero) merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani, masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat melalui kredit. PT. Pegadaian saat ini mulai menunjukkan pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara meluncurkan sebuah aplikasi untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Misalnya, PT. Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang dinamakan "Pegadaian Digital Service". Aplikasi Pegadaian Digital Service diterbitkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, membuat tabungan emas, melakukan cek pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi, nasabah hanya tinggal melihat kode booking yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan jika nasabah menyetor uangnya di outlet pegadaian.

Aplikasi ini dipromosikan secara jelas kepada nasabah oleh PT. Pegadaian semenjak bulan Januari 2019. Keuntungan dari PDS ini adalah dari segi kecepatan nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan antre seperti di outlet Pegadaian. Selain itu, dengan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan Smartphone saja. Dengan aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah dapat melakukan beberapa pembayaran misalnya tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM. Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, dan Pembelian Pulsa.

Namun saat ini masih ada nasabah yang khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Jadi, mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di outlet Pegadaian dibandingkan melalui aplikasi. Selain itu, mereka merasa takut akan terjadinya penipuan secara online. Maka perlu adanya usaha dari pihak Pegadaian untuk memberikan keyakinan kepada nasabah agar mereka percaya dan berminat untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service.

2. Metode

Teknik penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif deskriptif. Data-data dalam penelitian ini dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar, selama 3 bulan, yang dimulai sejak 17 September 2024 sampai dengan 13 Desember 2024.

3. Hasil dan Pembahasan

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif. Pegadaian bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa.

Pegadaian sebagai sebuah akses untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat, termasuk yang mempunyai usaha mikro kecil dan menengah. Pegadaian akan menjalankan misi utamanya sebagai satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang dapat menyalurkan kredit atas hukum gadai sebagaimana tercantum dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 sebagai berikut: "Gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.

Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi

utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.”

Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non bank diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dalam sektor ekonomi, khususnya bagi masyarakat menengah kebawah. Membangun perekonomian negara kita tidak hanya membutuhkan perusahaan dengan modal yang besar saja, disamping itu kita juga harus menyeimbangkan dengan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang juga maju.

Sehingga tidak terjadi ketimpangan antara masyarakat pemilik modal besar dan yang hanya memiliki modal kecil, dimana disatu pihak mereka yang memiliki usaha besar dapat dengan mudah mendapatkan kredit sedangkan para pelaku usaha kecil kesulitan untuk mendapatkan kredit guna mengembangkan usahanya. Dengan demikian tidak keliru jika kita mengatakan bahwa pegadaian merupakan sahabat terdekat bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit guna memenuhi kebutuhan sehari-hari ataupun untuk modal usaha mikro kecil dan menengah.

Prosedurnya yang mudah memungkinkan siapa saja untuk mendapatkan kredit sesuai dengan yang diinginkan. Dimana dengan adanya pegadaian tersebut dapat memberikan kesempatan untuk masyarakat kecil atau menengah kebawah untuk memulai dan mengembangkan usahanya, yang pada akhirnya juga akan mengangkat perekonomian rumah tangga dan meminimalisir angka kemiskinan di Indonesia. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran pegadaian dalam perekonomian adalah sebagai lembaga keuangan non bank yang membantu masyarakat dalam memberikan pinjaman modal dengan jaminan suatu aset tertentu yang nilainya ditaksir sesuai dengan besarnya pinjaman atau dapat dikatakan sebagai penyalur dana pinjaman berdasarkan atas dasar hukum gadai dengan cara yang mudah, cepat dan aman. Dengan modal tersebut maka masyarakat dapat melakukan kegiatan usaha dan secara otomatis akan meningkatkan perekonomian mereka.

PT.Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi Finansial Company. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. Aplikasi pegadaian digital service ini digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran.

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan salah satu layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis mobile, yang akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk pegadaian sekaligus dapat bertransaksi secara online tanpa harus datang ke outlet terdekat. PDS ini dikembangkan untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah ataupun mereka yang mau berinvestasi berupa emas, dan efisien serta dengan pelayanan diberikan outlet pegadaian konvensional, sehingga minat nasabah akan tinggi karena di permudahannya mereka dalam bertransaksi secara online. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut.

Keunggulan dari Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah nasabah atau calon nasabah hanya menjalankan aplikasi pada smartphone miliknya kemudian dapat bertransaksi secara cepat dan nyaman. Selain itu, nasabah bisa juga mendapatkan pelayanan setra dengan yang diberikan oleh pelayanan di Outlet Pegadaian, bahkan bisa lebih cepat dari pelayanan di Outlet karena tidak perlu antre. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai Bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Dengan aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, melakukan pengajuan pinjaman, melihat semua cabang dari Pegadaian di seluruh Indonesia, mengetahui pembaruan harga jual atau beli emas untuk setiap harinya, dan masih banyak lagi. Selain itu, prosesnya pun mudah. Pada aplikasi Pegadaian Digital Service ini terdapat beberapa fitur yang tersedia, yaitu fitur Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran dan Top Up, Cicil Emas, dan Cabang Pegadaian. Masing-masing dari fitur tersebut mempunyai

beberapa layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam proses atau transaksi. Pegadaian Digital memiliki beberapa fitur, antara lain:

- 1) Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas)
- 2) Gadai (Booking Service, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
- 3) Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
- 4) Pembayaran dan Top Up (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM, Telkom)

Untuk melakukan transaksi pembayaran dapat menggunakan G-Cash. G-cash merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank. Selain menggunakan G-Cash, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi.

Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu sebagai berikut:

- 1) Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi yang tertunda. Misalnya 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.
- 2) 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 ini. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini.
- 3) Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Selain kendala yang sudah disebutkan diatas, adapun kendala dalam jaringan internet. Jaringan internet yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

Untuk setiap kendala yang ditemui dalam hal apapun, pasti akan selalu ada upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Begitu juga halnya dengan kendala yang terjadi pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Setelah mengetahui berbagai kendala pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), maka ditemui adanya solusi untuk mengatasi berbagai kendala. Solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada transaksi yang tertunda, nasabah dapat menghubungi langsung Customer 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 (PDS) akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.
- 2) Karena masih banyak 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 jelek dan sering mengalami gangguan, maka nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus.

4. Simpulan

Penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Denpasar sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi. Selain itu, aplikasi ini mempunyai nilai tambah, yaitu:

- a. Kualitas layanan digital, yang dimana pelayanan aplikasi ini tergolong cepat dan dapat memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
- b. Kemudahan 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.
- c. Cara registrasi aplikasi Pegadaian Digital Service bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi.
- d. Fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service lengkap, pada aplikasi Pegadaian Digital Service nasabah dapat melakukan transaksi jual beli dan gadai sekaligus mendapatkan banyak informasi mengenai barang gadaian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka PT. Pegadaian perlu melakukan sosialisasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada nasabah atau calon nasabah yang belum mengetahui dan belum paham mengenai aplikasi ini agar semakin banyak yang menggunakan aplikasi ini. PT. Pegadaian selalu memberikan inovasi baru terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan selalu mengikuti perkembangan zaman agar banyak orang yang tertarik untuk menggunakan aplikasi ini.

Karena masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service, maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian menjelaskan secara detail dan mempraktekan langsung kepada nasabah agar mereka lebih mudah memahaminya.

5. Daftar Pustaka

- Purba, J.H.V., 2011. Dampak Pajak Ekspor Terhadap Industri Minyak Goreng Indonesia. Disertasi Doktor. SPS-IPB. Bogor.
- Cahyani, N. and Effendy, M., 2021, December. The Impact of Information Technology Management on Student's Learning Satisfaction. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 274-274).
- Mulyana, M., Effendy, M. and Hidayat, L., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *Karya Ilmiah Dosen STIE Kesatuan*, 1(2).
- Sukartaatmadja, I., Muktiadji, N. and Effendy, M., 2020. PKM Kegiatan Outbound & Team Building Bagi Karyawan BPR Mandiri. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.57-66.
- Effendy, M. and Pamungkas, A.D., 2018. Analisis Beta Saham Harian Terhadap Imbal Saham Harian Sebuah Studi Kasus Saham-Saham LQ45 pada Periode Februari–Juli 2015. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), pp.33-42.
- Suharmiati, S., Listari, S. and Effendy, M., 2018. Winning Banking Competition through KREDIT MULTIGUNA Services. In *International Conference On Accounting And Management Science 2018* (pp. 230-230).
- Muktiadji, N. and Hendrian, G., 2018. Pelatihan Motivasi Usaha Bagi UMKM Kota Bogor. *Jurnal Abdimas*, 2(1), pp.078-082.
-

- Sukartaatmadja, I., Muktiadji, N. and Effendy, M., 2020. PKM Kegiatan Outbound & Team Building Bagi Karyawan BPR Mandiri. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.57-66.
- Wiratama, A., Muktiadji, N. and Cahyani, N., 2019. Asset Management, Pt Taisho Pharmaceutical Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(1), pp.145-152.
- Putri, D.S. and Muktiadji, N., 2017. Analisis Portfolio Optimal Pada Beberapa Perusahaan LQ-45 Komparasi Pendekatan Markowits Dan Model Indeks Tunggal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 5(1), pp.33-43.
- Septiana, R. and Muktiadji, N., 2020. Analisis rasio LDR, Leverage dan Profitabilitas Untuk Menilai Pertumbuhan Laba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(2), pp.189 198.
- Noor, T.D.F.S., Nurendah, Y. and Suardy, W., 2021. Penerapan Hukum Bisnis Sebagai Upaya Menstimulus Kinerja UMKM Dari Perspektif Marketing. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), pp.627-640.