

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan dan jasa pegadaian. Pegadaian, sebagai salah satu institusi keuangan non-bank, telah beradaptasi dengan perkembangan ini melalui penerapan layanan digital. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan salah satu inovasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pegadaian secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.

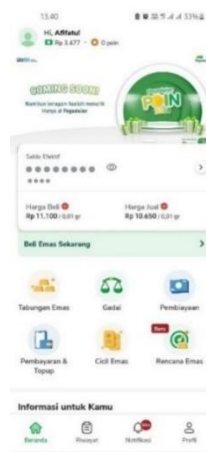
Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi lembaga keuangan yang lebih kompetitif dan adaptif terhadap perubahan melalui strategi G-5Star. Salah satu langkah penting transformasi ini adalah peluncuran layanan digital Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada tahun 2018 untuk memperluas 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.

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. 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.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aprie Nuruliana (2023) dengan judul *Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian KC Purwokerto*. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital services (PDS) sudah sesuai dan cukup baik dilakukan di Pegadaian KC Purwokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian KC Purwokerto telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya dalam bertansaksi produk pegadaian dengan aplikasi PDS yang cepat, aman, dan nyaman. Karena Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat efektif dan efisien sehingga nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian, khususnya bagi nasabah yang bekerja dari pagi sampai sore

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.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi PDS

Gambar 1.1 menampilkan daftar fitur yang dapat diakses melalui aplikasi pegadaian digital service (PDS). Dalam fitur-fiturnya anda dapat menemukan informasi berbagai jenis produk pegadaian seperti pemesanan gadai online, pengajuan

pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, anda juga dapat membayar tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik, dan lainnya. Selain itu, aplikasi digital pegadaian ini memberikan informasi yang menyeluruh tentang berbagai hal, seperti pembukaan rekening tabungan, bagaimana harga emas naik, dan informasi tentang hadiah menarik yang sering ditawarkan oleh pegadaian.

Jumlah nasabah Pegadaian UPC Serang Cikarang meningkat secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2023 , seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Di Kantor Pegadaian UPC Serang, Cikarang

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2021	7.694
2022	8.237
2023	8.714

Sumber: Data MIS.Pegadaian.co.id

Berdasarkan data yang diperoleh dari sumber data nasabah aktif tahunan PT Pegadaian UPC Serang Cikarang, pada tahun 2021 jumlah nasabah pegadaian UPC Serang Cikarang sebanyak 7.694 orang, pada tahun 2022 jumlah nasabah pegadaian UPC Serang Cikarang sebanyak 8.237 orang, pada tahun 2023 jumlah pegadaian UPC Serang Cikarang sebanyak 8.714 orang. Dari data diatas bisa dilihat bahwa jumlah nasabah pegadaian UPC Serang Cikarang dari tahun 2021-2023 terus mengalami peningkatan disetiap tahunnya yang cukup besar.

Dengan Pegadaian Digital Service membuat transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Penulis mencoba mengamati peningkatan jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi PDS di UPC Serang Cikarang dalam tiga tahun terakhir, dengan data yang menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan aplikasi ini lebih banyak daripada tahun sebelumnya. Namun, data dari MIS pegadaian Serang Cikarang menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi pegadaian digital masih sedikit. dibuktikan dengan tabel data sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service

Tahun	Jumlah Pengguna
2021	1.351
2022	1.624
2023	1.829

Sumber: Data MIS.Pegadaian.co.id

Pengguna aplikasi PDS terus meningkat setiap tahunnya, seperti yang ditunjukkan oleh data di atas; pada tahun 2021, hanya 1.351 nasabah dari Pegadaian UPC Serang Cikarang yang menggunakan aplikasi ini. Pada tahun 2022, jumlah nasabah Cikarang yang menggunakan aplikasi ini meningkat sebanyak 1.624 nasabah, dan pada tahun 2023, jumlah nasabah Pegadaian UPC Serang Cikarang mengalami peningkatan sebanyak 1.829 nasabah yang menggunakan aplikasi PDS.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di PT Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Performa aplikasi pegadaian digital service masih perlu dikembangkan
2. Kurangnya edukasi atau promosi yang efektif dari pihak Pegadaian
3. Keterbatasan teknologi bagi nasabah yang tidak terbiasa dengan teknologi

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka penelitian ini hanya dibatasi pada kinerja aplikasi, strategi promosi penggunaan aplikasi PDS, efektivitas penggunaan Aplikasi PDS terhadap transaksi nasabah UPC Serang Cikarang.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian UPC Serang Cikarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi PDS?
3. Apakah kelebihan dan kekurangan pada aplikasi PDS?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan aplikasi PDS yang diterapkan oleh PT Pegadaian UPC Serang Cikarang
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi PDS di PT Pegadaian UPC Serang Cikarang
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada aplikasi PDS

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga dalam melakukan analisis data, menggunakan metode penelitian yang tepat, serta menyusun laporan penelitian yang komprehensif.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Karena perusahaan pegadaian harus selalu beradaptasi dengan perkembangan bisnis yang semakin kompleks, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Pegadaian dalam mengevaluasi dan meningkatkan layanan digital mereka agar lebih efektif dan memenuhi kebutuhan nasabah.

3. Manfaat Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai digitalisasi layanan keuangan di Indonesia dan berfungsi sebagai referensi dalam bidang ilmu ekonomi.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, laporan skripsi ini dibagi menjadi beberapa subbab dan disampaikan secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.