

Efektivitas Pembayaran Kredit Melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu

Tiara Nur Hamidah, Uluan Silaen, Suharmiati
Program Perbankan Dan Keuangan, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan
E-Mail suharmiati@ibik.ac.id

Digital Service for
Withdrawal
Payment

23

Submitted:
DESEMBER 2021

Accepted:
MEI 2022

ABSTRACT

Pegadaian Digital Service (PDS) is an application-based digital service that was officially launched by PT Pegadaian (Persero) on April 1, 2018. This application can be operated on customers' smartphones as an online means to find information and perform various transactions on products existing at PT Pegadaian (Persero) and to expand the target market to the millennial generation. The purpose of the compiler in conducting this review is to find out how the credit payment procedure through the PDS application, what obstacles occur during the credit payment process through the PDS application, and how the effectiveness of credit payments through the PDS application at PT Pegadaian (Persero) Warung Jambu Branch. The results of a review conducted by the compiler at PT Pegadaian (Persero) Warung Jambu Branch showed that credit payments through the PDS application at PT Pegadaian (Persero) Warung Jambu Branch were still considered ineffective because there were still many customers who made credit payments directly through outlets compared to with the number of customers who make credit payments through the PDS application. As for the cause of this because many customers do not know information about the PDS application and understand the use of the PDS application as well as various disturbances in the application that make customers uncomfortable.

Keywords: PT Pegadaian, Pegadaian Digital Service, PDS

ABSTRAK

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan suatu layanan digital berbasis aplikasi yang secara resmi diluncurkan oleh PT Pegadaian (Persero) pada tanggal 1 April 2018. Aplikasi ini dapat dioperasikan pada smartphone nasabah sebagai sarana online untuk mengetahui informasi dan melakukan berbagai transaksi terhadap produk-produk yang ada pada PT Pegadaian (Persero) serta untuk memperluas target pasar hingga ke generasi milenial. Tujuan penyusun dalam melakukan peninjauan ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran kredit melalui aplikasi PDS, hambatan apa saja yang terjadi selama melakukan proses pembayaran kredit melalui aplikasi PDS, dan bagaimanakah efektivitas pembayaran kredit melalui aplikasi PDS pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu. Hasil dari peninjauan yang dilakukan oleh penyusun pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu menunjukkan bahwa pembayaran kredit melalui aplikasi PDS pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu dinilai masih belum efektif dikarenakan masih banyaknya jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet dibandingkan dengan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi PDS. Adapun yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut karena banyaknya nasabah yang belum mengetahui informasi mengenai aplikasi PDS dan paham dalam penggunaan aplikasi PDS serta berbagai gangguan pada aplikasi yang membuat nasabah tidak nyaman.

Kata kunci: PT Pegadaian, Pegadaian Digital Service, PDS

JADKES

Jurnal Abdimas Dedikasi
Kesatuan
Vol. 3 No. 2, 2022
page 23-32
IBI KESATUAN
E-ISSN 2745 – 7508
DOI: 10.37641/jadkes.v3i2.1751

PENDAHULUAN

Di zaman yang modern seperti saat ini, berbagai kemajuan dengan dampak yang cukup luas pada segala bidang sudah terjadi. Salah satunya yaitu terjadi pada bidang teknologi. Seiring berjalannya waktu, bidang ini menuntut kita untuk selalu melakukan pembaharuan. Setiap perusahaan terus berlomba dalam menciptakan dan meningkatkan teknologi informasi salah satunya adalah menciptakan program aplikasi digital yang menyediakan berbagai fitur sesuai dengan kebutuhan setiap perusahaan dan konsumen. Terutama pada masa pandemi seperti ini yang membuat ruang gerak menjadi berkurang dan hampir sebagian orang memilih untuk tetap berada dirumah guna mencegah penyebaran virus sehingga berbagai perusahaan terus meningkatkan kemampuan sistem aplikasinya guna memfasilitasi para konsumen dan nasabah.

Kompetisi dalam berbisnis dinilai cukup sulit saat ini. Dengan adanya jasa digital yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen inilah yang dapat memberikan nilai tambahan yang baik terhadap pandangan konsumen sehingga konsumen merasa nyaman terhadap perusahaan tersebut. Peningkatan aplikasi secara umum dapat memberikan manfaat berupa kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi melalui menu-menu yang ada di aplikasi tersebut. Salah satu perusahaan yang sudah menyediakan program aplikasi digital ini adalah PT Pegadaian (Persero).

Gadai merupakan suatu bentuk pembiayaan kepada masyarakat dengan menggunakan barang bernilai milik masyarakat sebagai jaminan. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seseorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Barang yang bisa dijadikan jaminan seperti emas, alat elektronik, dan BPKP kendaraan bermotor. Uang yang diterima dalam proses gadai yaitu sejumlah harga taksiran barang yang dijadikan jaminan. Sedangkan menurut Kashmir dalam buku Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (2008 : 262), secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai izin secara resmi untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan dengan menyalurkan dana atas dasar hukum gadai di Indonesia. Berbagai macam produk kredit ditawarkan oleh PT Pegadaian (Persero) guna memenuhi kebutuhan para nasabah.

Saat ini PT Pegadaian (Persero) sedang berupaya untuk mengurangi jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet dan mengalihkannya melalui aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan suatu aplikasi berbasis sistem yang dapat dioperasikan pada smartphone nasabah sebagai sarana online untuk melakukan transaksi terhadap produk-produk pada PT Pegadaian (Persero). Aplikasi ini mulai diluncurkan pada tahun 2017. Cara mengaktifkan aplikasi ini cukup mudah yaitu dengan mengunduh aplikasi Pegadaian Digital Servis pada aplikasi Play Store untuk pengguna android dan aplikasi App Store untuk pengguna iOS. Selanjutnya nasabah melakukan registrasi dengan mengisi data diri nasabah berupa Nama sesuai dengan Kartu Identitas, Nomor Handphone, dan Email pada aplikasi tersebut. Transaksi yang dapat dilakukan pada aplikasi ini diantaranya berupa pembayaran kredit, pembukaan rekening tabungan emas, top up saldo rekening tabungan emas, pembelian pulsa, dan lain sebagainya.

Dengan diluncurkannya aplikasi ini, pihak PT Pegadaian (Persero) berharap dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi pada PT Pegadaian, dan membantu meningkatkan *outstanding loan* (osl) atau penyaluran kredit untuk mencapai target tahunan. Keunggulan dari aplikasi ini yaitu nasabah dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat yang sejajar dengan pelayanan yang diberikan langsung pada outlet Pegadaian. Sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan transaksi, cukup dengan mengakses aplikasi kemudian membayarkan

sejumlah uang melalui rekening bank sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

METODE

Dalam melaksanakan kegiatan ini mencoba membuat perbandingan antara teori dengan praktek kerja lapangan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu. Kegiatan observasi dan pendampingan berlangsung selama tiga bulan mulai dari Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021. Di awal observasi dilakukan wawancara dan eksplorasi obyek untuk memperoleh data awal yang dapat bermanfaat untuk proses pendampingan selanjutnya.

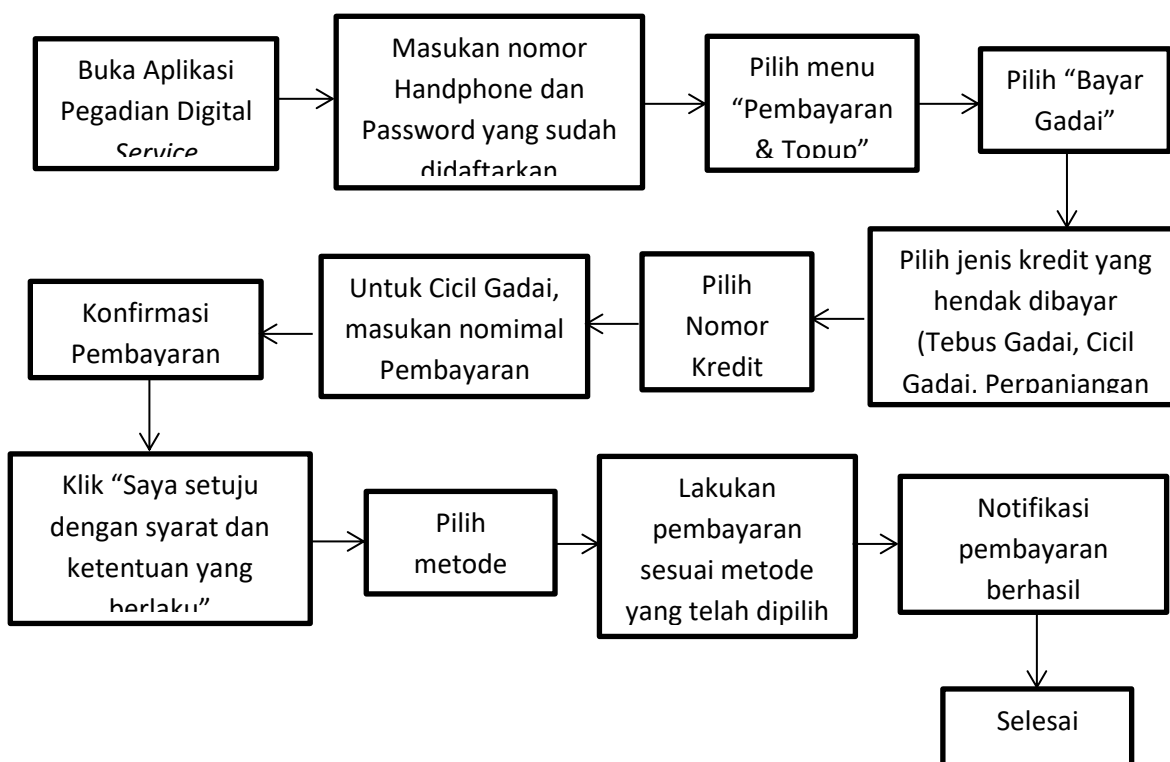
HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pembayaran Kredit Melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) memiliki beberapa macam fitur yang dapat digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada PT Pegadaian (Persero). Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi PDS diantaranya adalah fitur tabungan emas, gadai, pembayaran dan top up, pembiayaan, dan cicil emas. Untuk fitur pembayaran melalui aplikasi PDS tersendiri, terdapat 2 fitur pembayaran kredit yang berbeda. Untuk yang pertama, terdapat fitur Bayar Gadai, dimana fitur ini merupakan fitur untuk melakukan pembayaran berupa tebus gadai, cicil gadai ataupun perpanjangan gadai pada produk Kredit Cepat Aman (KCA), gadai tabungan emas, gadai Flexi, . Sedangkan untuk fitur pembayaran yang kedua yaitu fitur Bayar Angsuran, dimana fitur ini merupakan salah satu fitur dalam aplikasi PDS yang digunakan untuk melakukan pembayaran angsuran pada produk Pegadaian seperti pada produk Kredit Angsuran Sistem Gadai (Krasida) dan Kreasi. Aplikasi Pegadaian Digital di desain sedemikian rupa guna mempermudah nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Berikut ini merupakan prosedur pembayaran kredit melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

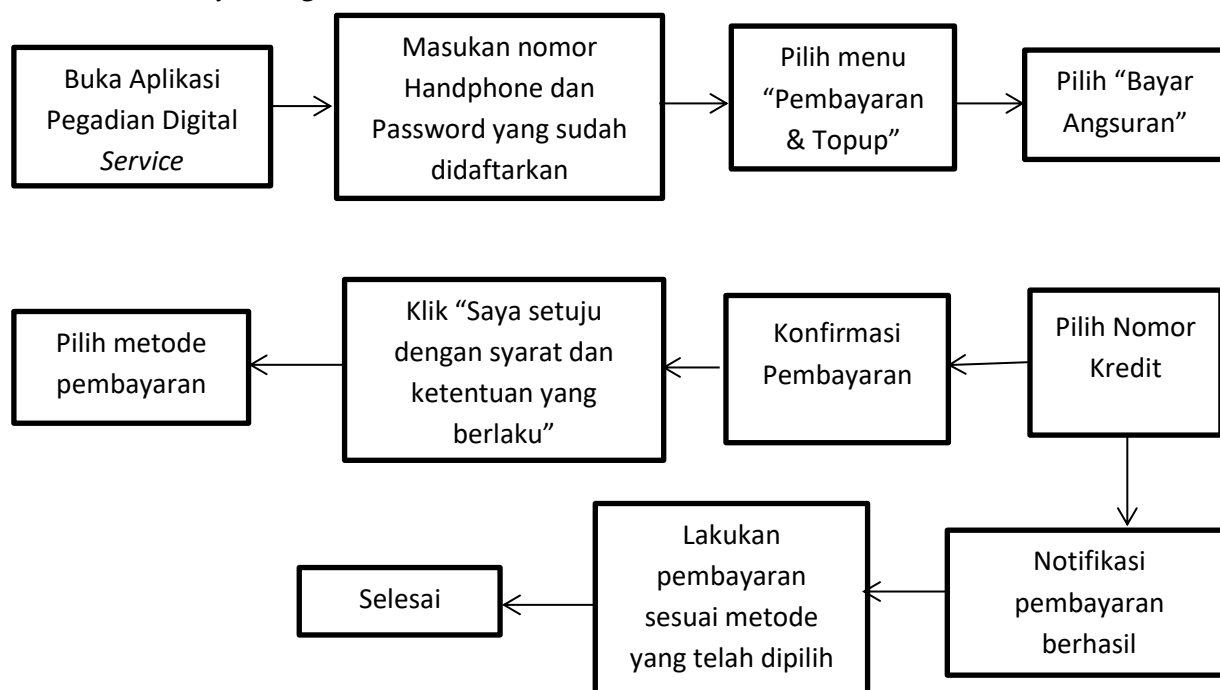
a. Bayar Gadai



Gambar 4. Prosedur Bayar Gadai

1. Buka aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) yang sudah di download. Pastikan koneksi internet baik
2. Lakukan Login dengan cara memasukkan Nomor Handphone dan Password yang sudah di daftarkan dan sudah di link cif
3. Pilih menu 'Pembayaran & Topup' pada menu aplikasi PDS
4. Pilih fitur 'Bayar Gadai'
5. Tentukan jenis kredit yang akan diproses. Apakah Tebus Gadai, Cicil Gadai, atau Perpanjangan Gadai
6. Untuk transaksi 'Cicil Gadai', pengguna harus memasukkan jumlah nominal yang akan dibayarkan.
7. Pilih nomor kredit yang akan diproses. Lalu klik 'Selanjutnya'
8. Jika sudah, maka akan muncul tampilan konfirmasi pembayaran yang berisi jenis transaksi, nama nasabah, no kredit, hari real, uang pinjaman, UP cicil, sewa modal, administrasi, biaya, dan total yang harus dibayarkan. Pastikan semua informasi yang muncul pada tampilan ini sudah sesuai dengan data pengguna atau nasabah
9. Setelah memastikan semua informasi pada tampilan konfirmasi pembayaran sudah sesuai, maka klik ' Saya setuju dengan syarat dan ketentuan yang berlaku' dan 'Selanjutnya'
10. Pilih metode pembayaran. Ada berbagai bank pada tampilan ini, dan kita dapat memilih sesuai dengan akun yang kita miliki. Jika sudah, klik 'Bayar' dan akan muncul Nomor *Virtual Account* pembayaran sesuai dengan bank yang telah kita pilih
11. Lakukan pembayaran dengan menggunakan Nomor *Virtual Account* pembayaran yang sudah ada
12. Jika transaksi berhasil, maka akan muncul notifikasi 'Pembayaran Berhasil'
13. Selesai

b. Bayar Angsuran



Gambar 5. Prosedur Bayar Angsuran

1. Buka aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) yang sudah di download. Pastikan koneksi internet baik
2. Lakukan Login dengan cara memasukkan Nomor Handphone dan Password yang sudah di daftarkan dan sudah di link cif

3. Pilih menu 'Pembayaran & Topup' pada menu aplikasi PDS
4. Pilih fitur 'Bayar Angsuran'
5. Pilih nomor kredit yang akan diperoleh dan klik 'Selanjutnya'
6. Jika sudah, maka akan muncul tampilan konfirmasi pembayaran. Pastikan semua informasi yang muncul pada tampilan ini sudah sesuai dengan data pengguna atau nasabah
7. Setelah memastikan semua informasi pada tampilan konfirmasi pembayaran sudah sesuai, maka klik 'Saya setuju dengan syarat dan ketentuan yang berlaku' dan 'Selanjutnya'
8. Pilih metode pembayaran. Ada berbagai bank pada tampilan ini, dan kita dapat memilih sesuai dengan akun yang kita miliki. Jika sudah, klik 'Bayar' dan akan muncul Nomor *Virtual Account* pembayaran sesuai dengan bank yang telah kita pilih
9. Lakukan pembayaran dengan menggunakan Nomor *Virtual Account* pembayaran yang sudah ada
10. Jika transaksi berhasil, maka akan muncul notifikasi 'Pembayaran Berhasil'
11. Selesai.

Hambatan yang terjadi dalam proses pembayaran kredit melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Dalam penggunaan aplikasi tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Ada berbagai hambatan yang selalu mengiringi setiap proses, begitu pun dalam melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini. Dimana hambatan-hambatan yang terjadi tersebut diantaranya adalah:

- a. Koneksi internet yang tidak stabil. Tidak merata penyebaran koneksi internet menjadi salah satu hambatan utama dalam melakukan pembayaran melalui Aplikasi PDS. Dengan tidak stabilnya kondisi internet maka dapat menyebabkan kegagalan dalam bertansaksi.
- b. Kurangnya pemahaman pegawai mengenai aplikasi PDS sehingga menyebabkan nasabah merasa terlempar-lempar karena informasi yang diterima kurang relevan
- c. Banyak nasabah yang sudah melakukan registrasi akun namun lupa kata sandi sehingga tidak dapat masuk ke akun yang sudah didaftarkan
- d. Transaksi yang dilakukan tertunda namun saldo sudah terpotong. Hal ini dapat terjadi apabila sinyal atau jaringan mengalami gangguan, atau mungkin adanya kendala pada pihak PT Pegadaian atau pihak bank sehingga menyebabkan transaksi yang dilakukan tertunda.
- e. Aplikasi yang sering kali mengalami gangguan membuat nasabah tidak nyaman.
- f. Apabila nasabah melakukan link CIF secara mandiri melalui aplikasi sering kali gagal, sehingga nasabah harus datang langsung ke outlet untuk melakukan link CIF tersebut
- g. Apabila tagihan sudah melewati jatuh tempo, maka pembayaran tidak bisa dilakukan melalui aplikasi sehingga nasabah harus datang ke outlet awal melakukan gadai untuk membayar tagihan
- h. Masih cukup banyak nasabah yang belum mengetahui mengenai adanya produk PDS dan prosedur pembayaran melalui aplikasi

Setiap masalah atau hambatan yang dihadapi pasti akan selalu menemukan jalan keluar untuk mengatasi masalah atau hambatan tersebut. Maka untuk mengatasi beberapa hambatan diatas, PT Pegadaian (Persero) cabang Warung Jambu melakukan berbagai usaha untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut. Adapun usaha yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) cabang Warung Jambu diantaranya adalah :

- a. Melakukan sosialisasi mengenai Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) agar masyarakat lebih mengetahui mengenai aplikasi tersebut
- b. Melakukan sosialisai mengenai prosedur penggunaan aplikasi PDS dan prosedur pembayaran kredit

- c. Membantu memperbaiki akun nasabah yang sudah melakukan registrasi namun lupa kata sandi, dan mendaftarkan nomor CIF nasabah
- d. Mengikuti sertakan pegawai dalam berbagai pelatihan terutama yang berkaitan dengan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Efektivitas Pembayaran Kredit Melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan suatu layanan digital berbasis aplikasi yang dapat dijalankan pada smartphone dengan cara mengunduh aplikasi pada *Playstore* bagi pengguna android dan *AppStore* bagi pengguna iOS lalu melakukan registrasi dengan cara mengisi nama sesuai kartu identitas, nomor *handphone* dan alamat email.

Aplikasi Pegadaian Digital secara resmi diluncurkan pada tanggal 1 April 2018. Aplikasi ini diluncurkan guna mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi pada berbagai produk yang terdapat dalam Pegadaian serta untuk memperluas target pasar hingga ke generasi milenial.

Pembayaran kredit merupakan salah satu fitur yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dimana fitur ini terbagi menjadi 2 yaitu Bayar Gadai dan Bayar Angsuran. Bayar gadai merupakan fitur untuk melakukan pembayaran berupa tebus gadai, cicil gadai ataupun perpanjangan gadai pada produk Pegadaian seperti Kredit Cepat Aman (KCA), Gadai Flexi, dan Gadai Tabungan Emas. Sedangkan Bayar Angsuran adalah fitur dalam Aplikasi PDS yang digunakan untuk melakukan pembayaran angsuran angsuran pada produk Pegadaian seperti pada produk Kredit Angsuran Sistem Gadai (Krasida) dan Kreasi.

Saat ini PT Pegadaian (Persero) sedang berupaya untuk mengurangi jumlah nasabah yang melakukan transaksi terutama dalam pembayaran kredit secara langsung melalui outlet dan mengalihkannya melalui aplikasi PDS. Adapun jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi selama bulan Maret hingga Mei adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi PDS

Bulan	Jumlah Nasabah
Maret	92
April	86
Mei	99

Sumber : PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi PDS selama bulan Maret hingga Mei mengalami fluktuatif dimana pada bulan Maret nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi PDS sebanyak 92 orang, lalu pada bulan April nasabah yang melakukan pembayaran melalui aplikasi PDS mengalami penurunan menjadi 86 orang, dan pada bulan Mei mengalami kenaikan sebanyak 15 orang menjadi 101 orang yang melakukan pembayaran melalui aplikasi.

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pembayaran kredit melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai dan nasabah yang ada pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu.

Suatu organisasi dinilai efektif apabila mampu memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi, dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Sehingga suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini, efektivitas dinilai sebagai tingkat pencapaian organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dengan target yang telah ditentukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut.

Menurut Bapak Husein selaku kasir pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu, saat ini PT Pegadaian memang tengah melakukan upaya mengurangi jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet dan mengalihkannya melalui pembayaran secara online melalui aplikasi PDS.

Menurut Bapak Hazmie selaku penaksir pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu, pengalihan metode pembayaran kredit ini dilakukan guna membantu PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu mencapai target tahunan dalam penggunaan aplikasi PDS. Selain itu pengalihan metode ini pun dilakukan guna membatasi mobilitas para nasabah terutama dimasa pandemi seperti saat ini.

Bapak Husein selaku kasir pun menjelaskan, hingga saat ini jumlah nasabah yang melakukan pembayaran secara langsung melalui outlet dinilai masih jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran melalui aplikasi. Dalam sehari jumlah nasabah yang melakukan antrian secara langsung melalui outlet paling sedikit ada sekitar 20 orang dimana hampir 50% dari nasabah yang datang langsung ke outlet tersebut merupakan nasabah yang hendak melakukan pembayaran kredit. Yang artinya dalam sebulan terdapat lebih dari 300 orang yang datang ke PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu untuk melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet.

Ibu Hani selaku Kepala Cabang dari PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu pun membenarkan bahwa jumlah nasabah yang melakukan transaksi terutama dalam pembayaran kredit secara langsung melalui outlet masih jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit ataupun transaksi melalui aplikasi. Hal disebabkan karena nasabah yang belum mengetahui adanya aplikasi PDS dan kurang memahami prosedur penggunaannya. Sehingga sampai saat ini pun PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu terus melakukan sosialisasi mengenai aplikasi dan tata cara penggunaan aplikasi agar nasabah dapat berpaling melakukan pembayaran secara online sehingga dapat membantu PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu dalam mengurangi jumlah nasabah yang melakukan pembayaran secara langsung dan dapat mencapai target tahunannya. Selain itu faktor umur dan keamanan serta kenyamanan menjadi salah satu faktor penyebab jumlah nasabah yang melakukan transaksi secara langsung melalui outlet masih jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi.

Bapak Ahmad dan Bapak Mustofa selaku nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu menjelaskan beliau lebih memilih melakukan pembayaran kredit secara langsung dibandingkan melalui aplikasi karena keterbatasan kemampuan dalam menggunakan *smartphone* sehingga membuat mereka takut terjadi kesalahan apabila melakukan pembayaran secara online yang malah membuat mereka mengalami kerugian.

Menurut Ibu Sofia, nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu menjelaskan bahwa beliau pernah beberapa kali melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi, namun pada akhirnya lebih memilih kembali melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet karena pernah gagal dalam melakukan pembayaran melalui aplikasi namun saldo pada rekening tabungannya sudah terpotong. Hal ini malah membuatnya kerepotan karena harus mengurus hal ini pada bank yang bersangkutan.

Namun sebaliknya menurut Ibu Annisa dan Bapak Aditya nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu yang selalu melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi menjelaskan bahwa mereka lebih senang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi karena mereka tidak perlu repot menghabiskan waktu untuk menunggu antrian hanya untuk membayar kredit.

Berdasarkan hasil dari data yang diperoleh oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa pembayaran kredit melalui Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu per bulan Maret hingga Mei dinilai masih kurang

efektif, karena jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet dinilai masih jauh lebih banyak dibandingkan dengan yang melakukan pembayaran kredit secara online melalui aplikasi PDS. Dimana dalam sebulan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran kredit secara langsung bisa mencapai kurang lebih 300 orang sementara yang melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi PDS dalam sebulan masih kurang dari 100 orang. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah menjelaskan bahwa pembayaran kredit melalui aplikasi PDS memang memberikan keefektifan dalam segi waktu karena nasabah tidak perlu repot keluar rumah hanya untuk melakukan pembayaran kredit. Namun berbagai hambatan yang terjadi membuat sebagian besar nasabah lainnya menilai jauh lebih efektif melakukan pembayaran kredit secara langsung melalui outlet karena mereka merasa lebih aman dan terhindar dari berbagai macam hambatan yang sering terjadi selama transaksi pembayaran kredit berlangsung.

PENUTUP

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan suatu layanan berbasis aplikasi yang diciptakan oleh PT Pegadaian (Persero) guna mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi mengenai produk yang ada pada PT Pegadaian dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi hanya dengan melalui *smartphone*.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dirancang sedemikian rupa guna mempermudah nasabah dari segala kalangan untuk mengakses aplikasi tersebut. Maka dari itu aplikasi ini dibuat semudah mungkin dalam penggunaannya. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pembayaran kredit yang sudah dijelaskan diatas. Baik proses Bayar Gadai maupun Bayar Angsuran dapat dilakukan dengan cukup mudah melalui aplikasi.

Pembayaran kredit melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Warung Jambu pada bulan Maret hingga Mei 2021 dinilai masih kurang efektif. Walaupun terdapat peningkatan jumlah pengguna untuk membayar kredit melalui aplikasi sepanjang bulan Maret hingga bulan Mei namun jika dibandingkan dengan jumlah nasabah yang melakukan pembayaran secara langsung melalui outlet, maka masih dinilai kurang efektif. Meskipun berdasarkan hasil wawancara beberapa nasabah yang melakukan pembayaran kredit melalui Aplikasi PDS baik yang melakukan perpanjang gadai, cicil gadai, maupun tebus gadai mereka menilai bahwa pembayaran kredit melalui aplikasi cukup efektif terutama dalam hal waktu. Karena dengan melakukan pembayaran kredit melalui aplikasi, para nasabah tidak perlu repot keluar rumah dan menunggu antrian hanya untuk melakukan pembayaran kredit, dan prosedur pembayaran yang dinilai cukup mudah, namun beberapa hambatan yang terjadi membuat nasabah lebih nyaman dan aman melakukan transaksi pembayaran kredit secara langsung melalui outlet

DAFTAR PUSTAKA

- Raharjo, Ari W.B dan Elida Tety, 2015. Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank di Indonesia. Universitas Indonesia (UI-Press): Jakarta
- Abdullah, Thamrin dan Wahjusaputri, 2018. Bank dan Lembaga Keuangan, Edisi 2. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Muktar, Bustari, 2016. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Prenada Media: Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia [Online]. Diakses dari <https://kbbi.kemedikbud.go.id/> Pada 10 Mei 2021
- Sedarmayanti, 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju: Bandung
- Mardiasmo, 2017. Perpajakan Edisi Terbaru. Andi: Yogyakarta
- Daft, Ricahrd L, 2010. Era Baru Manajemen. Jilid 1. Edisi ke 9. Salemba Empat : Jakarta
- Sugiar, Yogi. 2014. KOMPUTER Si Mesin Pintar. OASEBUKU: Bandung
- Yuhefizar. 2012. Cara Mudah Membangun Website Interaktif. Menggunakan CMS Joomla Edisi Revisi. PT. Elex Medi Komputindo: Jakarta.

- Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya. 2014. Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti. *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 8 No. 2. Diakses dari <https://jurnal.stmik-mi.ac.id/> Pada 17 Mei 2021
- Aplikasi Seluler. Diakses dari <https://id.wikipedia.org/> Pada 17 Mei 2021
- Undang Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Diakses dari peraturan.bpk.go.id Pada Tanggal 17 Mei 2021
- Zainal, Rivai Veithzal, dkk 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Rajawali Pers: Bandung.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Efektivitas Menurut Teori Manajemen Pendidikan. Diakses dari <https://teoriefektivitas.blogspot.com/> Pada 18 Mei 2021
- Anggraini, Susan Dwi, 2015. Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas. Diakses dari <http://literaturbook.blogspot.co.id/> Pada 18 Mei 2021
- Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, Cetakan keempatbelas, PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir, 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan ke duabelas, PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta
- Profil PT Pegadaian (Persero). Diakses dari <https://www.pegadaian.co.id/> Pada Tanggal 19 Mei 2021
- Produk PT Pegadaian (Persero). Diakses dari <https://www.pegadaian.co.id/> Pada 19 Mei 2021
- Laporan Tahun 2020 PT Pegadaian (Persero) '*Driving Sustainability*'. Diakses dari <https://www.pegadaian.co.id/> Pada 20 Mei 2021
- Rainanto, B.H., Damatraseta, F. and Pradana, R., 2021. Pelatihan Buzz Marketing Pada Sepatu Adidas. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.161-168.
- Nurendah, Y. and Mekaniwati, A., 2022. Pelatihan Pemasaran Berbasis E-Commerce Dan Marketplace Sebagai Solusi Membangun Pertumbuhan Ekonomi Umkm Di Era Pandemi. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 3(2), pp.19-28.
- Nuraini, A. and Iriyadi, I., 2021. Pencatatan Dan Pengaturan Keuangan Bisnis Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.137-146.
- Krismayanti, E. and Marlina, T., 2021. Pendampingan penerapan standar akuntansi keuangan EMKM dalam penyajian laporan keuangan UMKM sebagai salah satu dasar pengajuan kredit pinjaman bank. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(1), pp.27-36.
- Nurachmad, E., 2021. PKM Uji Kompetensi Bidang Keahlian Multimedia Di SMK Sirojul Huda 1 Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.97-102.
- Roestiono, H., 2020. Pendampingan Pelaksanaan Assesment Dalam Uji Kompetensi Bidang Keahlian Akuntansi di SMK Yapisa Mega Mendung Kab. Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.111-118.
- Ajizah, D.A. and Marlina, T., 2021. Penerapan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 45 Tentang Pelaporan Keuangan Organisasi Nirlaba. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.11-20.
- Supriadi, Y., 2021. Peningkatan Kapabilitas UMKM Binaan Rumah Kreatif Bogor Dalam Melakukan Analisa Laporan Keuangan. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.103-112.
- Marpaung, A.M. and Marpaung, B.S., 2020. Pelaksanaan Pelatihan Strategi Kepemimpinan Bagi Pegawai BPR Mitra Daya Mandiri Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.43-50.
- Cahyadi, S., Andrianto, T. and Apriyanti, A.N., 2020. Pendampingan Sistem Penggajian Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.85-104.

- Mara, T.R. and Sipahutar, M.A., 2020. Analisis Kinerja Kebijakan Manajemen Keuangan Perusahaan Jangka Pendek. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3), pp.361-376.
- Octiana, H., Nopiyanti, A. and Putra, A.M., 2020. Analisis dampak financial distress terhadap hubungan antara pengungkapan laporan keberlanjutan dan konservatisme. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(3), pp.287-296.
- Setiawan, B. and Pradana, E.A., 2020. Strategi Promosi UMKM Di Era COVID-19. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.105-110.
- Suharmiati, S., 2020. Pelatihan Merancang Sistem Informasi Akuntansi Atas Prosedur Pembelian PT. Mahatani Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(2), pp.117-126.
- Wahyudi, M.I. and Putri, W.W.R., 2021. Pkm Penerapan Metode Activity Based Costing Dalam Menentukan Harga Pokok Produksi Pada PT. Damar Bandha Jaya. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(1), pp.17-26.