

Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran

Digital Service and
Financial
Transaction

Pradhita Salsabila Putri P., Yoyon Supriadi

Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, Bogor, Indonesia

Email: pradhita.salsabila@ibik.ac.id

29

Submitted:
SEPTEMBER 2021

Accepted:
JANUARI 2022

ABSTRACT

Pegadaian is a State-Owned Enterprise (BUMN) in Indonesia, which officially has a license to carry out financial institution activities in the form of financing in the form of channeling credit funds to the public on the basis of a pawning law. Pegadaian is a form of non-bank financial institution that has activities to finance the needs of the community, both productive and consumptive. PT. Pegadaian is now beginning to move towards the stage of transformation into a financial company. Changes made by this company by making an application to facilitate customers in the transaction. For example, PT. Pegadaian has launched an application called "Pegadaian Digital Service" to expand its target market. Pegadaian Digital Service application is a digital service in the form of web and mobile-based applications launched by PT. Pegadaian in order to facilitate customers and prospective customers in dealing with Pegadaian without having to come to the Pegadaian outlet. Digital service pawnshop applications can provide services to customers to get clearer information from the products that are in the application. The purpose of this paper is to find out how the system of the Pegadaian Digital Service application, as well as what are the obstacles that occur when this application is used and what are the solutions made to overcome these obstacles at PT Pegadaian UPC Pagelaran. Based on the results of the discussion, it is known that PT Pegadaian (Persero) UPC Performance held various transactions and services with the online system.

Keywords : *PT. Pegadaian, Pegadaian Digital Service*

ABSTRAK

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. PT. Pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT. Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang di namakan "Pegadaian Digital Service" untuk memperluas target pasar. Aplikasi Pegadaian Digital Service 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. Aplikasi pegadaian digital service dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem dari aplikasi Pegadaian Digital Service, serta apa saja hambatan yang terjadi pada saat aplikasi ini digunakan dan apa saja solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut di PT Pegadaian UPC Pagelaran. Berdasarkan hasil

JIKES

Jurnal Informatika
Kesatuan
Vol. 2 No. 1, 2022
page. 29-34
IBI Kesatuan
ISSN 2807-4335
DOI: 10.37641/jikes.v2i1.1378

pembahasan, maka diketahui PT Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran melakukan berbagai transaksi dan pelayanan dengan sistem online.

Kata Kunci : PT. Pegadaian, Pegadaian Digital Service

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 saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT.Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang di namakan "Pegadaian Digital Service" untuk memperluas target pasar. Aplikasi Pegadaian Digital Service di terbitkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan cek pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal melihatkan kode booking yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan jika nasabah menyetorkan uangnya di outlet pegadaian. Aplikasi ini baru 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 Digital Service ini nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan *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 masih 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 dibanding 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 ini.

Dari identifikasi masalah diatas maka dapat diketahui maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana sistem Aplikasi Digital Pegadaian Service (PDS) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran.
2. Mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran.
3. Mengetahui apa saja solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait di PT Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran Ciomas Bogor, selama 2 bulan, yang dimulai sejak 3 Februari 2020 sampai dengan 3 April 2020. Hasil observasi diuraikan secara kualitatif untuk menjawab tujuan penelitian secara mendalam yang kemudian dikaitkan dengan hasil kajian empiris dari literatur teoritis dan penelitian terdahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

PT Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi Financial 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 atau melakukan peminjaman. 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. 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.

Keunggulan dari Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah nasabah atau calon nasabah hanya perlu menjalankan aplikasi pada *smartphone* miliknya kemudian dapat bertransaksi secara cepat dan nyaman. Selain itu, nasabah bisa mendapatkan pelayanan setara 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 pembayan cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Cara Registrasi Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

Berikut tahapan-tahapan dalam registrasi Pegadaian Digital Service:

1. Download aplikasinya pada *Play Store* atau *Google Play*. Lalu masukkan kata kunci "Pegadaian Digital" .
2. Setelah berhasil mendownload aplikasinya, Kemudian jalankan aplikasinya.
3. Lewati saja, maka akan tampil halaman registrasi
4. Klik "Registrasi", kemudian akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan nama dan nomor Handphone (Nama harus sesuai dengan KTP, Nomor hp harus aktif karena akan digunakan untuk menerima notifikasi kode OTP).
5. Setelah mengisi Nama dan Nomor Handphone, kemudian klik "Selanjutnya", kemudian akan tampil halaman di mana kita harus mengisikan kode OTP yang dikirimkan ke nomor handphone yang kita daftarkan sebelumnya.
6. Kemudian klik "Selanjutnya" dan akan tampil halaman di mana kita harus mengisikan alamat email
7. Setelah mengisi alamat email, kemudian klik "Selanjutnya", akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan password, . (Password ini nanti yang akan digunakan untuk login).
8. Setelah selesai memasukkan password kemudian klik "Selesai" dan dengan demikian proses registrasi telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman .
9. Lakukan *Verifikasi* Email dengan cara mengklik pesan masuk yg ada di email yg kita daftarkan sebelumnya. Email yang belum terverifikasi ditandai dengan adanya pesan . Namun walaupun kita tidak melakukan verifikasi email, kita sudah bisa menggunakan

- aplikasi PDS ini.
10. Setelah alamat email terverifikasi, lakukan pengisian "Data Nasabah" dengan cara mengklik menu "Pengaturan". Lalu isi dengan lengkap & benar sesuai KTP. Setelah itu mintalah nomor CIF kepada pegawai Pegadaian.
 11. Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka aplikasi Pegadaian Digital Service sudah dapat digunakan.

Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi Pegadaian karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan fitur layanan yang telah disediakan di Aplikasi ini melalui *smartphone*.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi yang mempunyai kegunaan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Sistemnya hampir sama seperti aplikasi *Mobile Banking* perbankan pada umumnya, yaitu melakukan berbagai transaksi hanya melalui *smartphone* saja dan mempunyai layanan yang dapat digunakan dengan menggunakan menu atau fitur yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diinstal oleh nasabah. Namun Aplikasi Pegadaian Digital Service mempunyai fitur lebih banyak dan beragam dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya.

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.

Kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran

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 gaktek (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.

Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran

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.
3. 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.

PENUTUP

Setelah penulis melakukan pembahasan mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian UPC Pagelaran 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.
2. Cara registrasi aplikasi Pegadaian Digital Service bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi.
3. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Purba, J.H.V., 2011. Dampak Pajak Ekspor Terhadap Industri Minyak Goreng Indonesia. *Disertasi Doktor. SPS-IPB. Bogor.*
- [2] 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).

- [3] Mulyana, M., Effendy, M. and Hidayat, L., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer. *Karya Ilmiah Dosen STIE Kesatuan*, 1(2).
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 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).
- [7] Muktiadji, N. and Hendrian, G., 2018. Pelatihan Motivasi Usaha Bagi UMKM Kota Bogor. *Jurnal Abdimas*, 2(1), pp.078-082.
- [8] 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.
- [9] Wiratama, A., Muktiadji, N. and Cahyani, N., 2019. Asset Management, Pt Taisho Pharmaceutical Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(1), pp.145-152.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 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.