

***E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada
Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru***

Denia Maulani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ibn Khaldun Bogor
Jawa Barat, Indonesia

Paper type
Research Paper

Abstract

The development is currently growing very rapidly, this is evidenced by the progress in various fields, especially technology. However, not all technology provides convenience and a positive impact for its users if it is not handled properly. This study aims to determine the effectiveness of online services carried out by Pegadaian Syariah Bogor Baru Branch through the Mobile Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application in increasing the number of customers. The method used is an approach to the theory of e-servqual and management functions. The method of data collection was carried out by making observations at the New Bogor Sharia pawnshop by conducting interviews and observations. The effectiveness of PSDS is reviewed through 7 dimensions, namely efficiency, reliability, compliance, privacy services, responsiveness, compensation, and contact.

Abstrak

Perkembangan saat ini berkembang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan kemajuan di berbagai bidang terutama teknologi. Namun, tidak semua teknologi memberikan kemudahan dan dampak positif bagi penggunaannya jika tidak ditangani dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan online yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru melalui aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Metode yang digunakan adalah pendekatan teori e-servqual dan fungsi manajemen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi pada Pegadaian Syariah Bogor Baru dengan melakukan wawancara dan observasi. Efektivitas PSDS ditinjau melalui 7 dimensi, yaitu efisiensi, keandalan, kepatuhan, layanan privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak.

Service Effectiveness, PSDS Application, Sharia Pegadaian

Received: 15 Sept 2020

Accepted: 22 Nov 2020

Online: 29 Dec 2020



Jurnal Manajemen Strategi
dan Aplikasi Bisnis,
Vol 3, No. 2, Juli_Desember
2020, pp. 185 – 194
eISSN 2655-237X

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digitalisasi saat ini semakin berkembang pesat dengan banyaknya literasi dan tidak menutup kemungkinan dapat merubah kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, cepat, dan aman. Hal ini juga berdampak pada Lembaga Keuangan yang memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan agar tidak tergerus oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Salah satu lembaga keuangannya yaitu lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan non bank yang saat ini mulai melakukan transformasi menjadi *financial company* yaitu PT. Pegadaian (Sari, 2019).

PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang mempunyai produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Untuk mendapatkan pembiayaan atau memperoleh sejumlah uang dari pihak pegadaian, nasabah harus menggadaikan barang yang akan dijadikan sebagai jaminan akan ditebus kembali oleh nasabahnya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak (nasabah dan lembaga gadai) (Kasmir, 2014). Melalui strategi *G-5Star Generation*, pegadaian mulai melakukan tranformasi perusahaan dalam upaya *financial company*. Dengan adanya peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), merupakan langkah awal dari perubahan untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial (Sari, 2019).

Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) adalah layanan digital dari Pegadaian berupa aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Syariah *Digital Service* dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya, lebih dari 10.000 orang telah *download* aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSDS, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi tentang produk-produk Pegadaian dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi PSDS ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. (PT Pegadaian Syariah, 2020).

Analisis penerapan aplikasi PSDS telah dilakukan Patriniyasari et al. (2020) dalam upaya memahami tingkat penggunaan menggunakan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dalam realisasi kebutuhan digital masyarakat Simpang Patal Kota Palembang dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa variabel *independent performance expectancy*, *effort expentancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan aplikasi PSDS. Penerapan sistem informasi pegadaian syariah digital dalam Rizky & Khotijah (2020) pada Ups Mertoyu dan memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi berdasarkan prinsip syariah dengan informasi yang mudah diakses, kemudahan dalam melakukan transaksi secara *online* dan prinsip syariah yang sebagai karakter kuat dalam aplikasi yang diberikan. Efektifitas aplikasi PSDS telah dilakukan (Hariyati, 2020a) dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan menggunakan metode reduksi dalam data penelitian diperoleh bahwa terdapat tiga dimensi yang belum dapat dimplementasikan dengan baik yaitu pada efisiensi dengan hanya terbatas pada transaksi yang dilakukan, reliabilitas dengan sering terjadi *error system* dan daya tanggap yang terbatas pada media yang diberikan.

(Hariyati, 2020b) menggambarkan operasional layanan PSDS dan efektifitas pelayanan pada Pegadaian Syariah Jelutung dengan tiga dimensi yang belum tercapai secara maksimal yaitu pada dimensi efisiensi, reabilitas dan daya tanggap. Peningkatan pelayanan akan terus dikembangkan demi memenuhi kebutuhan nasabah dan sebagai upaya meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia. Publikasi artikel penelitian yang dilakukan mengenai PSDS dalam layanan yang diberikan Pegadaian Syariah masih belum banyak dilakukan dan masih terus akan berkembang seiring dengan semakin meningkatnya digitalisasi di Industri keuangan Non Bank (IKNB) terutama pada masa pandemic seperti saat ini dengan kebijakan-kebijakan yang terus harus disesuaikan dari regulator dan literasi masyarakat yang semakin meningkat.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas Pelayanan

Tindakan atau perbuatan yang diberikan dalam bentuk pelayanan baik secara langsung atau menggunakan mesin atau teknologi dalam melayani pelanggan atau nasabah (Diwanti & Anindita, 2020). Kebutuhan jasa yang harus dipenuhi dalam sistem pelayanan jasa yang diberikan mencakup beberapa unsur yang harus diperhatikan, antara lain: Penerapan teknologi otomatisasi. Operasional alur proses dalam memberikan layanan. Intergrasi dalam pelayanan jasa yang diberikan. Kemudahan akses dalam pelaksanaan kegiatan transaksi dan layanan jasa. Derajat partisipasi dan *skill* para tenaga kerja (Basuki, 2019).

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah layanan yang diberikan dengan fokus pada kebutuhan nasabah dengan melakukan pengendalian atas kualitas dan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang diberikan (Sukamma & Muthalib, 2014). Kepuasan nasabah dari layanan yang telah diberikan dapat diperoleh dengan menilai dari pelayanan yang telah diterima baik itu dari produk maupun teknologi informasi dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan yang diharapkan sebelumnya (Busriadi, 2020).

Kualitas layanan Pegadaian Syariah mencakup dimensi kualitas layanan yang diberikan, antara lain: *Tangibles*, merupakan dimensi dalam kualitas layanan dalam bentuk nyata secara fisik, seperti gedung bangunan kantor pusat, cabang, fasilitas dalam layanan jasa dan produk yang diberikan termasuk pada penampilan karyawan. *Reliability*, merupakan dimensi layanan dengan menyesuaikan pada kebutuhan nasabah yang mencakup ketepatan waktu, kemudahan transaksi, sikap simpatik dan tidak ada kesalahan yang diberikan dalam pelayanan yang diberikan. *Responsiveness*, dimensi kualitas ini menitikberatkan pada pelayanan yang *responsive* dan cepat tanggap dengan informasi yang mudah diterima dan dimengerti oleh nasabah. *Assurance* adalah peningkatan kepercayaan nasabah, pegadaian syariah memberikan rasa aman dengan adanya jaminan dan kepastian dari layanan yang diberikan. *Empathy*, Dimensi kualitas layanan ini diberikan dengan rasa tulus pada setiap permasalahan apapun yang dialami nasabah dan selalu menyesuaikan dengan setiap kebutuhan nasabah dalam layanan transaksi.

Pegadaian Syariah *Digital Business* (PSDS)

Pada saat ini internet dan media elektronik lainnya bukan merupakan hal baru bagi setiap individu seperti contohnya telepon selular (ponsel). Pemanfaatan teknologi informasi dengan kemudahan akses internet menjadi salah satu upaya yang paling tepat dalam melakukan pemasaran. Pegadaian Digital adalah sarana *online* berupa aplikasi yang dapat digunakan di manapun dan kapanpun (PT Pegadaian Syariah, 2020). Keuntungan lebih bagi nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian, salah satu kelebihan yang didapatkan adalah nasabah dapat melakukan proses *link* CIF di menu pengaturan pada aplikasi Pegadaian Digital. Dengan melakukan proses *link* CIF, semua portofolio transaksi nasabah Pegadaian dapat terpantau secara *realtime*.

METODE

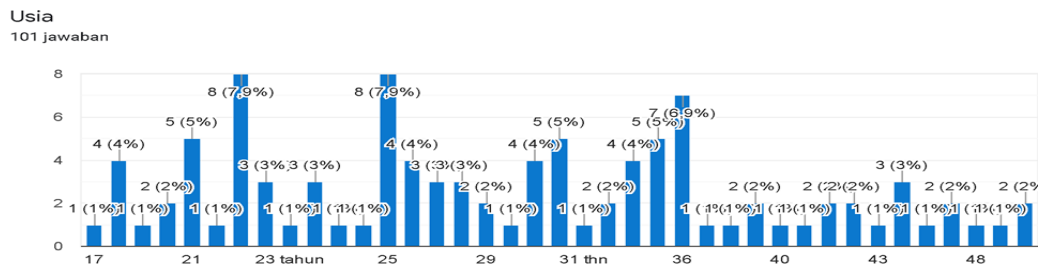
Analisis data deskriptif kualitatif digunakan dengan mendeskripsikan permasalahan yang ada dalam penerapan dan efektivitas PSDS. Miles dan Huberman (1992) menjadi salah satu pendekatan yang digunakan peneliti sebagai salah satu kerangka yang digunakan dalam menganalisis data kualitatif. Seluruh Nasabah pegadaian syariah cabang Bogor baru merupakan

populasi yang mencakup nasabah pengguna aplikasi PSDS secara *online* pada periode penelitian tahun 2020 dengan jumlah 765 nasabah maupun nasabah *offline* dengan jumlah 1.722 nasabah dengan total keseluruhan populasi yaitu 2.487 nasabah. Sampel data yang digunakan adalah data nasabah pengguna aplikasi PSDS yang diperoleh pada cabang pegadaian syariah Bogor baru yang mencakup data primer melalui wawancara, observasi lapangan maupun data sekunder dari dokumen data yang diperoleh dalam periode penelitian dengan *sample size* minimum menggunakan rumus yamane (Dell et al., 2002) yaitu: dengan *error level* dalam penelitian ini adalah sebesar 1% diperoleh 96,13. Nilai n sampel dilakukan dengan cara stratifikasi dari data populasi yang diperoleh yaitu sebesar 96,13 sampel dalam memenuhi minimum sampel penelitian dan dibulatkan menjadi 101 nasabah sesuai dengan data responden yang diterima yang mencakup nasabah *online* maupun *offline* di cabang pegadaian syariah Bogor baru.

Miles dan Huberman (1992) menyatakan bahwa terdapat empat Langkah dalam analisis data kualitatif, antara lain: 1) pengumpulan data, yaitu peneliti memperoleh data dalam bentuk angka-angka, tabel dan data lainnya untuk tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 dari pihak karyawan melalui persetujuan pimpinan cabang dan dari perolehan data survey pada kegiatan magang mahasiswa. Selain data sekunder yang dikumpulkan, data primer yang diperoleh langsung pada objek penelitian baik dengan wawancara kepada pengelola dan observasi lapangan dilakukan pengumpulan data dan sebaran kuesioner yang telah dilaksanakan oleh tim peneliti kepada nasabah ; 2) *data reduction* (pereduksian data), pada tahap ini peneliti melakukan penyederhanaan data yang telah diperoleh dengan menggunakan data-data sederhana yang sesuai dengan bahasan penelitian; 3) tahapan penyajian data dari data sekunder maupun instrument pengumpulan data dalam penelitian yang mencakup kuesioner dengan angket pertanyaan menggunakan skala *likert*; dan 4) penarikan kesimpulan, pada tahapan ini peneliti mengambil kesimpulan dari data yang telah diperoleh di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini berfokus pada data hasil triangulasi metoda. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

Teknik penumpulan data tersebut antara lain: Pertama, teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen yang ada pada PT Pegadaian Syariah Bogor Baru yang mencakup arsip-arsip dan dokumen laporan lainnya berhubungan dengan PSDS. Seperti data mengenai produk dan pelayanan pegadaian syariah, jumlah nasabah pengguna aplikasi PSDS maupun jumlah nasabah *offline* selama periode penelitian. Kedua, teknik wawancara dan sebaran kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan menggali informasi dari responden baik secara langsung kepada pihak pegadaian yaitu kepada pimpinan cabang dan karyawan maupun melalui media *online* (virtual) pada nasabah pegadaian syariah cabang Bogor Baru ditengah kondisi pandemic saat ini menggunakan *google form*. Wawancara dilakukan secara terarah yang berfokus pada Informasi dan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya yang mencakup produk dan pelayanan, digitalisasi produk dan pelayanan, *realise* aplikasi PSDS, Penggunaan aplikasi PSDS dan efektifitas penggunaan aplikasi PSDS. Selain itu disiapkan juga angket atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian melalui formulir yang telah disiapkan secara tertulis maupun online via *google form* kepada responden mencangkup efektifitas layanan pegadaian *syariah digital service*.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menunggu nasabah pada setiap unit cabang dengan memberikan kuesioner secara langsung melalui sebaran kuesioner dan *google form*. Responden terdiri dari 59,4% dengan jenis kelamin Wanita dan 40,6% dengan jenis kelamin laki-laki.



Gambar 1 Karakter Responden Berdasarkan Usia

Gambar 3 menunjukkan kriteria pengguna aplikasi PSDS pada umumnya lebih banyak digunakan oleh nasabah dengan usia 18 sampai dengan 36 tahun dengan nilai min atau usia terendah 17 tahun dan nilai max atau usia tertinggi yaitu 56 tahun.

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah teknik observasi. Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung oleh tim peneliti pada PT Pegadaian Syariah Bogor Baru. Teknik observasi digunakan untuk menguatkan hasil dari teknik dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat banyak hal yang menjadi tolak ukur seberapa efektif suatu kegiatan. Fokus pembahasan di sini adalah bagaimana penerapan aplikasi PSDS dan seberapa efektif layanan digital yang dilakukan oleh pihak Pegadaian. Layanan yang diberikan adalah dalam bentuk aplikasi (*mobile marketing*) yang dapat memudahkan nasabah Pegadaian bertransaksi. Aplikasi ini dapat diakses secara *realtime* layaknya seperti aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan. Dengan menggunakan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun kita, layanan Pegadaian *online* transaksi dapat dilakukan dengan mudah secara efektif dan efisien (Hariyati, 2020b).

Efektivitas menunjukkan kondisi bahwa aplikasi yang disediakan oleh Pegadaian dapat memberikan manfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam hal ini yaitu nasabah Pegadaian Syariah (S, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari; Wiyati, 2015). Dalam pengukuran tingkat keefektivan suatu pelayanan yang dilakukan secara *online*, Zeithaml dalam teori *E-Servqualnya* mengemukakan ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa *online*, yaitu:

Efisien

Aplikasi PSDS ini memiliki tingkat kemudahan dalam mengakses berbagai informasi mengenai produk dan layanan transaksi pegadaian syariah secara *real time*. Untuk mengakses aplikasi PSDS ini cukup mudah, dengan *download* di aplikasi *playstore* atau *appstore* dengan *keyword* Pegadaian Syariah, maka akan muncul yang paling atas lalu pilih kemudian install aplikasi tersebut. Berikut ini adalah deskripsi dari sebaran kuesioner untuk efisiensi aplikasi PSDS.

Tabel 1. Deskripsi Sebaran Kuesioner untuk Efisiensi Aplikasi PSDS.

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Total
x1	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	1	1	20	20	47	47	33	33	101
2	0	0	1	1	18	18	53	53	29	29	101
3	0	0	3	3	17	17	53	53	28	28	101

Sumber pengumpulan data

Pada pertanyaan pertama, mayoritas responden menjawab setuju (S) sebesar 47% bahwa aplikasi PSDS sangat membantu nasabah dalam memperoleh informasi produk di pegadaian syariah. Kriteria lainnya menunjukkan jawaban mendominasi setuju (S) bahwa informasi Produk Pegadaian Syariah pada Aplikasi PSDS sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu layanan pada Aplikasi PSDS memudahkan responden dalam bertransaksi dengan persentase 53%.

Kondisi di lapangan kerja menunjukkan bahwa pada pelaksanaan kegiatan operasional dapat berjalan dengan cukup efisien karena nasabah dapat melakukan transaksi dengan dua cara yaitu melalui *mobile banking* dan PSDS. Jika menggunakan *mobile banking* maka nasabah hanya bisa melakukan pembayaran tanpa bisa melakukan pengecekan untuk data, seperti apa saja yang jatuh tempo, kapan tanggal jatuh tempo selanjutnya jika sudah dibayar, sedangkan di aplikasi PSDS dia bisa mengecek gadaian nasabah, tanggal jatuh tempo dan data transaksi yang telah dilakukan.

Reliabilitas

Hasil wawancara dan kuesioner mengungkapkan bahwa baik dari pertanyaan 1 dan 2 menunjukkan responden menjawab 49% setuju (S) bahwa responden tidak memiliki hambatan besar dalam mengakses aplikasi PSDS namun, selayaknya aplikasi berbasis *online* lainnya, *error* sistem merupakan hal wajar jika terjadi, aplikasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan responden dan mayoritas 52% reponden menilai bahwa informasi yang disediakan aplikasi PSDS akurat.

Berdasarkan fungsionalitas teknis yang bersangkutan, khususnya jangkauan situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Selayaknya aplikasi berbasis *online* lainnya, *error* sistem merupakan hal wajar jika terjadi. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pimpinan cabang, fitur yang ada pada aplikasi PSDS sudah sesuai dengan fungsinya. Nasabah dapat mengecek harga emas, *top up* tabungan emas, membayar cicilan, memperpanjang pinjaman, ataupun melakukan penebusan. Dalam melakukan penebusan, nasabah harus tetap datang ke outlet untuk mengambil barang yang di gadaikan. Pada aplikasi ini nasabah juga dapat melakukan transaksi gadai, tetapi hanya dapat melakukan pengecekan taksiran barang yang akan di gadai. Setelah nasabah mengetahui nilai taksirannya, maka nasabah akan diarahkan untuk datang ke outlet Pegadaian terdekat.

Fullfilment

Sebesar 58% responden menilai aplikasi PSDS akurat dalam melakukan pelayanan. Dilihat dari jawaban responden sebesar 48% menilai aplikasi PSDS cepat dan tepat dalam merespon permintaan nasabah. Sebesar 61% menilai bahwa produk yang ditampilkan dalam aplikasi PSDS sesuai dengan produk yang tersedia di outlet Pegadaian. Selain itu, mayoritas 66% responden menilai bahwa informasi yang disediakan Aplikasi PSDS sesuai dengan informasi dari Pusat yang mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena Pegadaian merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, maka hal yang ditekankan dalam *fullfilment* ini yaitu keakuratan dalam melakukan pelayanan. Akurat yang dimaksud di sini adalah seberapa cepat dan tepat aplikasi dalam merespon permintaan nasabah. Dalam segi transaksi aplikasi ini cukup akurat, paling hanya gangguan di *channel* pembayaran yang sering bermasalah. Misalnya di telepon oleh salah satu Bank karena terdapat nasabah transfer melalui bank tersebut ke Pegadaian, terkadang terjadi kesalahan layaknya seperti kita belanja *online*. Sedangkan dari segi informasi, aplikasi ini sangat akurat karena informasi yang ada sudah sesuai dengan informasi dari pusat.

Privasi

Pertanyaan pertama mendominasi sebesar 57% responden menilai bahwa informasi data transaksi nasabah terjamin pada aplikasi PSDS dimana terjaminnya informasi data perilaku berbelanja/transaksi dan tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun. Dalam perusahaan jasa, kerahasiaan mengenai data dan informasi pribadi nasabah perlu dijaga dan dijamin oleh perusahaan tersebut. Sebesar 55% responden menilai bahwa sudah tersedia fasilitas keamanan (*Security*) dalam aplikasi PSDS. Dalam penggunaan aplikasi *mobile*, sangat penting bagi nasabah untuk mengetahui tentang keamanan dari informasi yang bersangkutan dengan masalah finansial dan dapat menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah tersebut. Pada aplikasi PSDS ini perusahaan menjamin akan tingkat keamanan data nasabahnya.

Pertanyaan ke tiga 47% responden menilai setuju bahwa nasabah harus datang ke outlet Pegadaian terdekat untuk melakukan aktivasi. Untuk data informasi nasabah di CPS Bogor Baru cukup terjamin kerahasiaannya, karena untuk bisa menggunakan aplikasi ini nasabah harus datang ke *outlet* Pegadaian terdekat untuk melakukan aktivasi terlebih dahulu. Selama proses aktivasi kita akan mendapatkan kode OTP (*One Time Password*) dimana kode OTP ini hanya boleh dimiliki oleh nasabah yang bersangkutan, karena dapat menjaga data kerahasiaan data nasabah. Dari keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa privasi pada aplikasi PSDS ini dapat terjamin kerahasiaan data informasi nasabahnya. Dengan adanya kode OTP tersebut sudah jelas terjamin kerahasiaannya, jadi nasabah akan merasa aman dan terlindungi privasinya.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebesar 33% setuju bahwa responden aplikasi PSDS telah menyediakan garansi produk secara *online*. PT Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi *online*. Apabila dikaitkan dengan perusahaan di bidang jasa, maka yang memiliki peran utama dalam memberikan daya tanggap yaitu *customer service*. Namun, pada Pegadaian tidak memiliki bagian *customer service* seperti lembaga keuangan lainnya. Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru tidak menyediakan *Customer Service* (CS) dalam memberikan pelayanan karena transaksi nasabah akan dilayani langsung oleh kasir. Jika terdapat nasabah yang mengalami masalah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PSDS maka akan segera ditangani oleh pihak Pegadaian. Mayoritas 35% responden menilai setuju bahwa aplikasi PSDS menyediakan mekanisme untuk menangani pengembalian produk dengan baik. Nasabah dapat mengadukan masalah atau kendala yang dihadapi dengan datang langsung ke outlet Pegadaian terdekat atau dapat mengungsi *call centre* yang tertera pada aplikasi tersebut. Kondisi ini sejalan dengan penilaian mayoritas responden sebesar 58% menilai bahwa telah tersedia informasi *Call Center* pada aplikasi PSDS.

Kompensasi

Berikut pada tabel 7 adalah deskripsi dari sebaran kuesioner yang menjelaskan jawaban responden mengenai kompensasi pada aplikasi PSDS. Sebesar 37% jawaban responden menilai bahwa nasabah dapat melakukan *complain* secara langsung melalui aplikasi PSDS dan mayoritas 39% responden menilai bahwa sudah tersedia fitur khusus dalam menangani *error* sistem pada aplikasi PSDS. PT Pegadaian Syariah khususnya pada aplikasi PSDS ini, jika nasabah mengalami kerugian finansial yang disebabkan oleh *error* sistem, maka dapat langsung melakukan *complain* baik melalui aplikasi dengan menghubungi *call centre* atau dapat datang langsung ke outlet Pegadaian terdekat dengan penanganan produk, jasa seperti pengembalian uang transaksi dan layanan lainnya.

Tabel 2. Deskripsi Sebaran Kuesioner Kompensasi pada Aplikasi PSDS.

Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
x1										
1	3	3	18	18	24	24	37	37	19	19
2	1	1	19	19	26	26	39	39	16	16

Sumber pengumpulan data

Kontak

Sebesar 56% responden mendominasi menilai bahwa nasabah dapat berkomunikasi dengan Staff pelayanan pelanggan secara online melalui *call center* yang tersedia pada Aplikasi PSDS. Kondisi ini mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk dapat berkomunikasi dengan staff layanan pelanggan secara *online* atau melalui telephone dalam hal ini bukan berkomunikasi dengan mesin. *Call centre* yang tertera pada aplikasi itu yang menjawab adalah manusia, yaitu staff yang ahli dibidang IT, bukan mesin atau robot yang menjawab.

Revolusi industri keempat dibangun di atas revolusi *digital* yang mewakili cara-cara baru ketika teknologi berpengaruh besar pada kehidupan masyarakat. Revolusi industri keempat ini ditandai dengan munculnya berbagai terobosan teknologi terbaru di sejumlah bidang, termasuk robotika, kecerdasan buatan, nanoteknologi komputasi kuantum, bioteknologi, Internet of Things (IOT), percetakan 3D, dan kendaraan otonom (Astrid Savitri., 2019, p. 63).

Bagi sebuah bisnis sangat penting untuk tetap sejajar dengan revolusi teknologi, karena mengikuti teknologi revolusi industri keempat ini memungkinkan perusahaan untuk berkolaborasi dengan lebih efisien daripada sebelumnya. Berdasarkan informasi yang diperoleh, dengan perkembangan teknologi di era revolusi industri yang serba *online*, membuat perusahaan melakukan inovasi dibidang teknologi untuk melayani layanan *fintech* bagi nasabahnya. Dalam hal ini, sebenarnya Pegadaian memiliki produk-produk yang berkaitan dengan teknologi namun saat ini aplikasi PSDS yang baru terealisasi guna menunjang pelayanan di bidang *fintech* (Sari, 2019).

Tujuan utama diciptakannya aplikasi PSDS yaitu untuk menarik perhatian dan minat para generasi millennial dalam pelayanan transaksi keuangan, dimana generasi ini lebih banyak menggunakan *smartphone* dalam kehidupan sehari-hari. Pegadaian memperluas pangsa pasar untuk usia yang lebih muda jika dibandingkan kondisi sebelumnya dengan rata-rata usia nasabah Pegadaian adalah orang dewasa dengan rentang usia 30 tahun ke atas. Seiring dengan perkembangan zaman, Pegadaian menambah jenis-jenis produk baru yang mana pada awalnya Pegadaian hanya fokus pada produk gadai (*rahn*), namun saat ini telah menambah produk baru seperti tabungan emas, tabungan haji, MPO, dan lain sebagainya. Tujuan ditambahnya jenis produk pada Pegadaian yaitu untuk meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian.

Dalam peningkatan jumlah nasabah, terdapat perbandingan antara sebelum dan sesudah adanya penerapan aplikasi PSDS untuk menilai efektifitas pelayanan PSDS PT Pegadaian Syariah Bogor Baru.

Tabel 3. Hasil Penelitian

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah nasabah pengguna PSDS (Online)	Jumlah nasabah bukan pengguna PSDS (Offline)	Presentase jumlah nasabah Online	Presentase jumlah nasabah Offline
2019	2.223	487	1736	21,90%	78,10%
2020	2.487	765	1722	30,76%	69,24%

Sumber: Data CPS Bogor Baru (2020)

Tabel 3 menunjukkan data jumlah nasabah di CPS Bogor Baru terdapat perbedaan antara pengguna aplikasi dengan nasabah yang tidak menggunakan aplikasi PSDS. Perbedaan tersebut terlihat dari jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS pada tahun 2019 dengan jumlah 487 orang atau dalam presentase yaitu 21,90% dari jumlah nasabah keseluruhan. Pada tahun 2020, penggunaan aplikasi PSDS ini terjadi peningkatan yaitu dengan jumlah nasabah 765 atau 30,76% dari jumlah nasabah keseluruhan. Tergambarkan bahwa pada tahun 2020 nasabah *offline* sudah mulai beralih dengan menggunakan PSDS yang dalam persentasi jumlah nasabah *online* sebesar 8,86% yaitu menjadi 30,76% (PT Pegadaian Syariah, 2020)

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Penerapan Sistem Aplikasi Pengadaian PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru ditujukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi berbasis *mobile* ini sudah dilengkapi fitur layanan yang cukup memadai seperti layanan transaksi emas, *rahn* (gadai), pembiayaan, pembayaran, informasi lokasi cabang, produk yang disediakan serta *Multi Payment Online* (MPO) yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era digital saat ini.

Operasional pelayanan PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru sudah memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa *online*, seperti efisiensi, *reliabilitas*, *fullfilment*, privasi data nasabah, daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi yang ditawarkan serta penyediaan kontak *call center* untuk mempermudah nasabah dalam melakukan komunikasi kepada pihak pengadaian. Meskipun hampir semua aspek dioperasikan secara *online*, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung, seperti mengaktifasi aplikasi PSDS, mengambil barang gadai yang telah ditebus serta dapat secara langsung mengunjungi outlet pengadaian terdekat untuk mengadakan masalah yang dialami pihak nasabah.

Implikasi Praktis / Teoritis

PSDS sebagai revolusi teknologi yang telah diterapkan Pegadaian dapat bersinergi dalam mengakselerasikan transformasi digital di Indonesia untuk memperkuat layanan digital yang tersedia dengan memberikan banyak kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini terbatas pada data yang tersedia di Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru dan

masih belum banyak penelitian yang mengkaji lebih dalam mengenai PSDS di Pegadaian Syariah dengan fokus pada kebijakan-kebijakan terbaru di masa pandemic seperti saat ini. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian PSDS ini secara lebih luas pada data pusat, sehingga dapat menggambarkan implementasi PSDS Pegadaian secara keseluruhan.

REFERENSI

- Astrid Savitri. (2019). *Revolusi industri 4.0 Mengubah Tantangan Menjadi Peluang Di Era Disrupsi 4.0*. Penerbit Genesis.
- Basuki, K. (2019). Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan Jasa dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung). *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*.
- Busriadi, B. (2020). Pengaruh Tekonlogi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Di Provinsi Jambi). *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v2i2.210>
- Dell, R. B., Holleran, S., & Ramakrishnan, R. (2002). Sampel Size Determination. *Ilar J*, 43(4).
- Diwanti, D. P., & Anindita, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Equality Pegadaian Syariah Digital terhadap Kepuasan Nasabah. *Ekonomi Islam*.
- Hariyati, F. (2020a). Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di cabang Pegadaian Syariah Jelutung. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Hariyati, F. (2020b). Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di cabang Pegadaian Syariah Jelutung. In *Orphanet Journal of Rare Diseases*.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan. Jakarta : Rajawali Pers. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).
- Miles, B. M. dan M. H. (1992). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. *UIP*.
- Patriniyasari, R., Ulfa, M., Komputer, F. I., Darma, U. B., Expectancy, P., Expectancy, E., & Digital, P. S. (2020). *ANALISIS PENERAPAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL*. 307–311.
- PT Pegadaian Syariah. (2020). *Booklet Produk Pegadaian Tahun 2020*.
- Rizky, S., & Khotijah, S. A. (2020). Gorontalo THE ANALYSIS OF APPLICATION OF PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL APPLICATION INFORMATION SYSTEM. *Gorontalo Accounting Journal*, 3(2), 105–115.
- Sari, L. A. (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. [Http://Digilib.Uinsby.Ac.Id/31349/](http://Digilib.Uinsby.Ac.Id/31349/).
- Statistik. (2019). *Data Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia*. <https://www.bps.go.id/publication/2020/12/02/be999725b7aeee62d84c6660/statistik-telekomunikasi-indonesia-2019.html>
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. *Jurnal Administrasi Publik*.

Competing interests

The authors declare that they have no competing interests.