

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan dan jasa pegadaian. (Sudarsono, H., et al) 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 G5Star. 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. (Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, 2022)

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 (Anggraini, D. S., & Wahyuni, E. T. (2021). 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. 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.(Nuruliana, 2023)

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.

PT Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor jasa keuangan turut beradaptasi dengan perkembangan ini dengan meluncurkan berbagai inovasi berbasis digital, salah satunya adalah Aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan Pegadaian seperti gadai emas, pembayaran angsuran, pembelian produk, serta berbagai informasi lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor. (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021)

Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Pacitan, yang berada di wilayah dengan tingkat adopsi teknologi yang masih beragam, menjadi salah satu titik fokus dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi ini. Efektivitas penggunaan aplikasi menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021). Semakin efektif sebuah aplikasi digunakan, diharapkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan ketepatan informasi.

Namun demikian, implementasi teknologi digital seperti Aplikasi Pegadaian masih menghadapi beberapa tantangan, mulai dari tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu, hingga resistensi terhadap perubahan sistem layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penggunaan aplikasi ini mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di Pegadaian UPC Pacitan.

Berdasarkan latar belakang maka penulis melakukan penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Pacitan

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Aplikasi Pegadaian digital di Pegadaian UPC Pacitan?
2. Bagaimana tingkat efektifitas penggunaan Aplikasi Pegadaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah?

1.3.Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin diutarakan oleh penulis adalah :

1. Mengetahui Aplikasi Pegadaian digital di Pegadaian UPC Pacitan
2. Mengetahui tingkat efektifitas penggunaan Aplikasi Pegadaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen pelayanan dan teknologi informasi, khususnya mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi digital dan kualitas pelayanan dalam sektor jasa keuangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan (khususnya Pegadaian UPC Pacitan): Memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi Pegadaian telah efektif dalam meningkatkan

kualitas pelayanan kepada nasabah, serta memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan layanan digital.

- b. Bagi Karyawan: Memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai pentingnya penguasaan teknologi aplikasi dalam menunjang pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya memberikan manfaat dari penelitian ini dan dapat diaplikasikan secara langsung dapat dijadikan referensi serta menambah wawasan.

