JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), Oktober 2022, 2032-2034
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i3.2345

Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) dalam Pelayanan PT Pegadaian UPC Plasa Millenium Sebelum Dan Pada Masa Covid-19

Widya Simanjuntak
Universitas Prima Indonesia
Correspondence email: widyasimanjuntak48@gmail.com

Abstrak. Pada masa pandemi sekarang transaksi secara langsung antara perusahaan dan nasabah harus dikurangi untuk membantu pemerintah guna menurunkan penyebaran covid-19. Sehingga PT Pegadaian lebih memfokuskan kegiatan pemasaran dan penjualan dalam media sosial dan aplikasi yang mendukung dalam setiap transaksi dengan nasabah. Meskipun, kegiatan transaksi langsung di outlet pegadaian masih terbilang cukup ramai oleh nasabah yang ingin melakukan transaksi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian menggunakan data primer yang bersumber dari karyawan dan nasabah PT Pegadaian UPC Plasa Millenium. Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (PDS) pada tahun 2019 – 2020 mengalami peningkatan. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah lumayan banyak yang mengetahui dan menggunakan aplikasi untuk bertransaksi tetapi yang belum mengetahui sama sekali juga masih banyak ketika mereka datang ke outlet Pegadaian. Sebagian nasabah hanya mendownload aplikasi saja dan tidak menggunakannya sama sekali. Pihak PT Pegadaian UPC Plasa Millenium untuk meningkatkan edukasi dan pelayanan mengenai cara penggunaan aplikasi Pegadaian Digital sebagai alat pembayaran non tunai selama masa pandemi covid-19

Kata kunci : pegadaian digital service; pelayanan; pengetahuan

Abstract. *In the current pandemic, direct transactions between companies and customers must be reduced to help the government suppress the spread of COVID-19. So that PT Pegadaian is more focused on marketing and sales activities on social media and applications that support every transaction with customers. However, direct transaction activities at pawn shops are still quite crowded by customers who want to make transactions. This study used descriptive qualitative method. This study uses primary data sourced from employees and customers of PT Pegadaian UPC Plasa Millennium. The use of the Digital Pegadaian (PDS) application in 2019 – 2020 has increased. Many customers know about the Digital Pegadaian (PDS) application at PT Pegadaian UPC Plasa Millennium. Some customers just download the app and don't use it at all. The PT Pegadaian UPC Plasa Millennium party improves education and services on how to use the Digital Procurement application as a non-cash payment tool during the covid-19 pandemic*

Keywords*: digital service pawnshop; serve; knowledge*

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh yang signifikan bagi Indonesia, tidak hanya dari segi kesehatan dan kemanusiaan, tetapi juga dari segi sosial dan ekonomi. Pada Maret 2020, COVID-19 mulai berkembang di Indonesia, setelah Presiden mengungkap kasus pertama. COVID-19 telah menginfeksi hampir 10.000 orang di Indonesia hanya dalam waktu tiga (tiga) bulan sejak kasus pertama dilaporkan, dan jumlahnya terus meningkat. Untuk menangkal penyebaran COVID-19, pemerintah segera menerapkan program pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Beberapa tindakan pemerintah yang dilakukan selama wabah COVID-19 dinilai merugikan perekonomian Indonesia (Riris dkk, 2020). Penerapan undang-undang ini secara drastis membatasi kegiatan di luar rumah, menyebabkan banyak sektor ekonomi mengurangi atau bahkan berhenti beroperasi tanpa batas waktu. Meski langkah pemerintah dapat memutus mata rantai penularan virus, namun jarak sosial berpengaruh bagi masyarakat menengah ke bawah, seperti pedagang pasar, pedagang asongan, dan pengemudi angkot. Akibatnya, sebagian masyarakat yang terdampak wabah COVID-19 beralih ke pegadaian untuk meminjam uang dengan menggadaikan barang-barang berharga mereka seperti emas, mobil, sertifikat, dan barang elektronik (Lily, 2015)

Namun, pada masa pandemi sekarang transaksi secara langsung antara perusahaan dan nasabah harus di kurangi untuk membantu pemerintah guna menurunkan penyebaran covid-19. Sehingga PT Pegadaian lebih memfokuskan kegiatan pemasaran dan penjualan dalam media sosial dan aplikasi yang mendukung dalam setiap transaksi dengan nasabah. Meskipun, kegiatan transaksi langsung di outlet pegadaian masih terbilang cukup ramai oleh nasabah yang ingin melakukan transaksi. Sehingga hal ini menjadi masalah apakah ada hal lain yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi ini. Aplikasi tersebut bernama Pegadaian Digital yang merupakan aplikasi penunjang dari perusahaan dalam berinteraksi dengan nasabah (Unggul, 2021). Meskipun aplikasi bukan inovasi baru dalam menghadapi pandemi covid-19, namun hal ini menjadi pendukung utama karena harus mengurangi tatap muka dengan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

penerapan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) dalam Pelayanan PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sebelum dan pada Masa Covid-19 (Leon, dkk 2020).

METODE

Penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017) merupakan pendekatan penelitian positivis dimana segala sesuatu dapat dikategorikan, berwujud, terlihat, dapat diukur, dan gejala bersifat kausatif. Data primer diperoleh dari pegawai PT Pegadaian UPC Plasa Millenium. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi (Didin, dkk, 2020)

HASIL

Aplikasi Pegadaian Digital

Layanan Pegadaian digital berupa web atau aplikasi berbasis mobile yang dapat memberikan layanan produk Pegadaian kepada masyarakat umum dikenal dengan Pegadaian Digital. Ada beberapa fitur dalam Pegadaian Digital yang meliputi informasi mengenai barang pegadaian, seperti kemampuan untuk mengecek jumlah pinjaman yang akan diperoleh nantinya jika seseorang ingin menggadaikan barang.

Tabel 1
Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian

	Satuan	2019	2020
Jumlah Nasabah	Jumlah	2.294	2.556
Pengguna Pegadaian Digital	Jumlah	788	1.154
Target Transaksi Pegadaian Digital	Jumlah	0	471
Realisasi Transaksi Pegadaian Digital	Jumlah	62	664
Persentase Transaksi Pegadaian Digital	Persen	140,97	108,67

Sumber: data olahan

Tabel 1 menjelaskan aplikasi digital pegadaian diluncurkan pada tahun 2018, dengan tujuan untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi tanpa harus datang ke cabang Pegadaian. Aplikasi Pegadaian Digital sangat mudah diakses oleh pihak manapun yang mengerti mengenai digital. Dari table diatas dapat dilihat bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020.

Pelayanan

Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) juga akurat dalam pelayanan nasabah jika sudah melakukan aktivasi akun ke outlet pegadaian dan sudah dapat digunakan. Pada tahun 2019, aplikasi Pegadaian Digital sudah diterapkan di UPC Plasa Millenium tetapi belum berjalan dengan efektif. Aplikasi tersebut mulai efektif diterapkan pada masa covid-19 karena transaksi antara perusahaan dan konsumen kini harus dikendalikan guna membantu pemerintah dalam menekan penyebaran virus covid-19. Tetapi, kegiatan di outlet Pegadaian masih terbilang cukup ramai oleh nasabah yang ingin melakukan transaksi dikarenakan kurang paham mengunakan aplikasi Pegadaian Digital, tidak membawa hp ataupun tidak memiliki hp android (Jerry dkk, 2021)

Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Digital (PDS)

Meskipun aplikasi Pegadaian Digital (PDS) bukan inovasi yang baru dalam menghadapi covid-19 namun hal ini menjadi pendukung utama karena harus mengurangi kegiatan tatap muka dengan nasabah. Berdasarkan pengamatan penulis terhadap PT Pegadaian UPC Plasa Millenium selama kegiatan magang berlangsung, banyak nasabah yang masih asing dengan aplikasi Digital Pegadaian (PDS) dan kegunaannya. Bagi nasabah yang datang bertransaksi langsung di outlet Pegadaian akan diminta untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi berikutnya. Karyawan UPC Plasa Millenium juga akan menjelaskan cara dalam menggunakan aplikasi tersebut. Bagi nasabah yang tidak memiliki hp android dan tidak paham menggunakan aplikasi tersebut maka cara lain untuk melakukan transaksi, sebagai berikut : (1) Melakukan transaksi melalui minimarket, kartu debit dan *m-banking*; dan (2) Bagi yang tidak memiliki kartu debit boleh membayar dengan uang tunai dengan syarat membeli pulsa, membayar air, listrik dan lain sebagainya sesuai kebijakan yang ada di UPC Plasa Millenium (Adhari, 2021); (Jerry dkk, 2021).

SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium maka peneliti menyimpulkan: Penerapan pada aplikasi Pegadaian Digital (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah sesuai dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mengurangi kegiatan tatap muka sesuai anjuran pemerintah dalam mengurangi penyebaran virus covid-19. Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (PDS) pada tahun 2019 – 2020 mengalami peningkata. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah lumayan banyak yang mengetahui dan menggunakan aplikasi untuk bertransaksi tetapi yang belum mengetahui sama sekali juga masih banyak ketika mereka datang ke outlet Pegadaian. Sebagian nasabah hanya mendownload aplikasi saja dan tidak menggunakannya sama sekali.

DAFTAR PUSTAKA

Didin Hadi Saputra, dkk. 2020. *Digital Marketing: Komunikasi Bisnis Menjadi Lebih Mudah*. Yayasan Kita Menulis.

Iendy Zelviean Adhari. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur. CV Penerbit Qiara Media.

Jerry Walo, dkk. 2021. Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif. Jakarta. Bina Praja Press.

Leon A. Abdillah, dkk. 2020. Aplikasi Teknologi Informasi : Konsep dan Penerapan.

Lily Suryati. 2015. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta. Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).

Riris Katharina, Robert Na Endi Jaweng. 2020. Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Sugiyono. 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif.*

Unggul Basoeky, dkk. 2021. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Kota Bandung. Media Sains Indonesia.