

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Efektivitas Layanan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Pegadaian Syariah Kepandean Serang**

Efektivitas ialah tujuan yang telah dirancang sebelumnya dapat tercapai atau dapat dikatakan bahwa sasarannya tercapai melalui adanya proses kegiatan. Berbicara mengenai efektivitas, maka terdapat banyak tolok ukur untuk melihat seberapa efektif suatu kegiatan tersebut. Pada penelitian ini, peneliti akan membahas terkait bagaimana efektivitas layanan aplikasi pegadaian digital yang dimiliki oleh pegadaian syariah yang diklaim mampu memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi dan mengenal berbagai produk-produk yang ada di pegadaian syariah.

Melalui aplikasi ini, maka nasabah dapat mengakses secara *real time* layaknya aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan. Adanya aplikasi

ini, maka nasabah secara bebas mendapatkan layanan pegadaian *online* yang dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam. Untuk melihat seberapa jauh efektivitas layanan yang dilakukan secara *online*, Zeithaml dalam teori *E-Servqual* mengemukakan terdapat 7 dimensi untuk menilai kualitas layanan elektronik, yaitu:

### **1. Efisiensi**

Efisiensi merupakan kemampuan untuk mengakses *website*, mencari informasi terkait produk yang dibutuhkan. Aplikasi PSDS ini memiliki tingkat kemudahan dalam melakukan pengaksesan dan transaksi. Selain itu juga nasabah bisa mengetahui berbagai produk yang ada di pegadaian syariah. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Muhaimin selaku Tim RO atau bagian Tim Pegadaian Digital.

“Kalau untuk aplikasinya kita mudah diakses oleh pihak manapun. Dalam arti untuk pendaftaran akun saat ini sudah bisa daftar sendiri melalui *Playstore* maupun *Appstore*. Nasabah tinggal ketik saja nanti

nama aplikasi kita yaitu Pegadaian Syariah Digital Services, maka nanti akan muncul. Selanjutnya hanya tinggal mengikuti langkah-langkah yang ada di aplikasinya saja. Namun, agar nasabah bisa menggunakan fiturnya secara keseluruhan, nasabah perlu datang ke outlet melakukan aktivasi untuk mendapatkan nomor CIF dan mendaftarkan akun rekeningnya agar terpantau oleh sistem.”<sup>71</sup>

Selain itu, Bapak Muhaimin juga mengatakan bahwasanya jika dilihat dari tingkat efisiensinya, aplikasi ini sudah sangat efisien. Karena setelah melakukan aktivasi ke outlet, maka nasabah sudah bisa melakukan transaksi melalui aplikasi yang ada di *smartphone* masing-masing.

“Sebetulnya dari tingkat efisiensinya sendiri sangat mempermudah nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi. Seperti ketika nasabah ingin melakukan perpanjangan tidak harus mengantri. Kedua, jika nasabah ingin nebus barang gadainya pun tidak harus antri hanya menunjukkan bukti pelunasan langsung bisa mengambil barang gadainya. Yang ketiga apabila nasabah ingin melakukan pembayaran pun bisa dilakukan dengan aplikasi ini. Jadi aplikasi ini cukup mudah dan tidak ribet bagi nasabah. Bisa dibilang praktis lah mba. Lewat aplikasi ini juga nasabah bisa melihat apa saja produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah karena dijelaskan secara detail, apa saja persyaratannya. Pokoknya nanti

---

<sup>71</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

nasabah hanya melihat langkah-langkah saja melalui aplikasi. Ukurannya juga tidak memakan penyimpanan yang banyak.”<sup>72</sup>

Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Muhaimin terkait efisiensi dari aplikasi ini untuk melakukan pembayaran, hal ini pun dirasakan oleh Ibu Lenawati saat melakukan pembayaran melalui aplikasi ini.

“Aplikasi ini bagus dan gampang untuk membayar angsuran karena saya tidak perlu mengantri dan harus datang ke *outlet*. Juga lumayan mudah dimengerti bagi orang seperti saya dan dari kemudahan sudah sesuai ekspektasi.”<sup>73</sup>

Jika merujuk pada hasil wawancara peneliti dengan karyawan pegadaian di atas, dapat dikatakan bahwa memang aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuan yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengenalkan produk-produk pegadaian syariah. Hal ini pun dirasakan oleh

---

<sup>72</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

<sup>73</sup> Lenawati, Pedagang, 1 Maret 2022

Laila yang merasakan kemudahan bertransaksi dan lebih mengenal produk pegadaian syariah.

“Aplikasi ini sangat memudahkan saya bertransaksi. Apalagi dalam aplikasi ini saya bisa belajar dan tahu produk pegadaian syariah apa saja. Lalu tidak hanya penjelasan produknya saja, saya juga bisa melakukan pembayaran listrik, isi token dan isi pulsa melalui aplikasi ini. Menurut saya aplikasi ini sangat praktis dan juga sudah sesuai ekspektasi saya.”<sup>74</sup>

Tidak hanya Ibu Lenawati dan Laila yang merasakan kemudahan dan mengenal produk pegadaian. Kebanyakan masyarakat hanya mengetahui produk pegadaian adalah gadai. Namun, terdapat produk untuk berinvestasi. Salah satunya emas. Produk tersebut memberikan kemudahan bagi Ibu Dina untuk berinvestasi emas melalui aplikasi, karena lebih mudah dan aman.

“Alasan saya menggunakan aplikasi ini karena saya ingin investasi emas. Tetapi saya tidak ingin emas yang bentuknya dipakai begitu, lalu teman saya memberi tahu kalau di pegadaian ada namanya tabungan emas yang investasi tapi bisa diwujudkan dalam bentuk emas dan saldo emas. Lalu saya pakai aplikasi ini agar lebih mudah untuk melihat

---

<sup>74</sup> Laila, Karyawan Swasta, 17 Februari 2022

pembelian emas yang nantinya diganti berupa saldo. Dengan menggunakan aplikasi ini saya merasa aman karena tidak takut hilang (emas). Selain itu juga saya jadi tahu harga jual dan harga beli yang terus update melalui aplikasi ini.”<sup>75</sup>

Selain itu, berkaitan dengan efisiensi aplikasi ini untuk masalah pembayaran. Aplikasi PSDS telah bekerja sama dengan beberapa bank dan juga *E-Wallet*, sehingga semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah dan juga pihak pegadaian, terdapat kesesuaian antara ekspektasi dan realisasi yang diberikan oleh pihak pegadaian kepada nasabah. Jadi dapat dikatakan efisiensi dari aplikasi ini sudah berjalan secara efektif untuk melayani nasabah.

## **2. Reliabilitas**

Reliabilitas atau keandalan berhubungan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi

---

<sup>75</sup> Dina Srihastuti, Ibu Rumah Tangga, 20 Februari 2022

sebagaimana mestinya. Berkaitan dengan aplikasi ini, seperti kebanyakan aplikasi berbasis *online* lainnya, *error system* merupakan hal yang wajar saja terjadi. Seperti tanggapan yang diberikan oleh Bapak Muhaimin tentang bagaimana reliabilitas dalam aplikasi ini.

“Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital sudah berjalan semestinya. Namun, terkadang memang ada kendala dari pusat terkait dengan perbaikan aplikasi dan mungkin nasabah agak sedikit terganggu mengenai hal ini. Tetapi, lepas dari perbaikan ini untuk pembugaran aplikasinya itu tidak ada masalah. Menu-menu yang ada dalam aplikasi ini juga memudahkan nasabah dari segi pembayaran, dan juga aplikasi ini juga untuk mengetahui harga-harga emas dan juga mengetahui produk-produk kami.”<sup>76</sup>

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Muhaimin berbanding terbalik dengan apa yang dirasakan oleh beberapa nasabah terkait layanan aplikasi ini. Seperti yang disampaikan oleh pengguna PSDS Bapak Nur Trisno bahwa aplikasi ini belum berjalan semestinya.

---

<sup>76</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

“Saya kan pakai aplikasi ini untuk memonitor tabungan emas ya. Tetapi sebetulnya aplikasi ini sering mengalami error juga sering ke *log out* sendiri. Jadi saat ingin melakukan transaksi atau bahkan membuka aplikasi harus melakukan *log in* ulang, lelet juga. Terus saat saya ingin melakukan transfer pembelian emas suka lama masuknya.”<sup>77</sup>

Tidak hanya Bapak Nur Trisno saja, peneliti juga menemukan kasus berbeda yang berhubungan dengan seberapa jauh layanan aplikasi ini berfungsi semestinya. Hal ini disampaikan oleh Nia saat mencoba melakukan fitur Multi Pembayaran Online (MPO).

“Saat itu saya ingin membeli token listrik, tapi selalu gagal saat ingin *checkout*. Selain itu juga saya sangat menyayangkan aplikasi ini selalu *log in* setiap kali ingin membuka aplikasinya.”<sup>78</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah pengguna aplikasi, dengan permasalahan yang berbeda. Peneliti menggaris bawahi terkait adanya satu permasalahan yang sama dan paling sering dialami oleh para nasabah pengguna

---

<sup>77</sup> Nur Trisno, Karyawan Swasta, 17 Februari 2022

<sup>78</sup> Nia Widya Desinta, Mahasiswi, 24 Februari 2022

aplikasi PSDS yaitu seringnya *log out* pada aplikasi dan mengharuskan nasabah *log in* ulang. Saat peneliti sampaikan hal ini kepada Pak Muhaimin, beliau hanya menyampaikan bahwasanya ini terdapat perbaikan dari sistem. Namun menurut salah seorang nasabah yaitu Hanifa hal tersebut masih terjadi hingga saat ini.

“Menurut saya kurangnya dari aplikasi ini ialah sering ke *log out* sendiri lalu sering *time out* (waktu habis) padahal saya baru membukanya. Pernah saat itu saya lupa *password* dan harus buat ulang, sebenarnya mudah untuk buat ulang sandi baru. Namun karena sering ke *log out* ini cukup membuat saya kesal. Saat saya tanya pada pihak pegadaian katanya memang sedang ada perbaikan. Tapi terus berulang-ulang hingga saat ini.”<sup>79</sup>

Lalu Bapak Muhaimin juga menyampaikan bahwa fitur yang ada pada aplikasi ini masih ada yang belum bisa digunakan. Salah satunya fitur *rahn* atau gadai syariah. Untuk *rahn*, tidak bisa dilakukan via aplikasi. Sehingga masih mengharuskan nasabah untuk datang ke *outlet* jika ingin menggadai barangnya.

---

<sup>79</sup> Hanifa Haya, Wiraswasta, 21 Februari 2022

“Ada beberapa perbedaan mengenai fitur ini dengan aplikasi pegadaian konvensional. Untuk aplikasi pegadaian syariah digital, kami belum bisa untuk melakukan gadai secara *online* dengan melakukan penjemputan ke rumah. Sedangkan di konvensional hal ini sudah bisa. Jadi untuk gadai atau *rahn* kami belum menyediakan dalam aplikasi ini. Jadi jika ingin gadai nasabah harus datang ke outlet tidak bisa via aplikasi karena belum diaktifkan.”<sup>80</sup>

Dilihat dari pernyataan para nasabah pengguna aplikasi dan pihak pegadaian, masih terdapat kelemahan dan ketidaksesuaian pada aplikasi ini dalam hal memberikan pelayanan. Terlebih untuk keberlangsungan aplikasi ini dalam melayani nasabah secara cepat dan berfungsi sebagaimana mestinya.

### 3. *Fulfillment*

*Fulfillment* mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan jumlah barang atau produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan. Karena pegadaian syariah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, maka hal yang ditekankan dalam dimensi *fulfillment* ialah tingkat

---

<sup>80</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

keakuratan aplikasi dalam melakukan pelayanannya. Akurat yang dimaksud dalam hal ini yaitu seberapa cepat dan tepat aplikasi ini dalam merespon permintaan nasabah seperti yang disampaikan oleh Bapak Muhaimin.

“Dalam aplikasi ini fitur-fiturnya sudah bisa digunakan dan juga akurat dalam melayani kebutuhan nasabah. Sepanjang nasabah telah melakukan aktivasi, maka aplikasi ini sudah bisa melayani kebutuhan nasabah. Seperti halnya melakukan pengecekan harga jual dan harga beli emas kami sudah mengikuti harga emas dunia dan terus *update* setiap harinya.”<sup>81</sup>

Pernyataan Bapak Muhaimin diatas ditanggapi berbeda dengan apa yang dialami oleh nasabah pengguna aplikasi. Menurut Ibu Dina yang menyatakan bahwa saat melakukan *top up* tabungan emas pada aplikasi ini tidak langsung masuk.

“Waktu itu saya ingin melakukan *top up* tabungan emas. Namun, saat saya transfer saldo saya tidak bertambah hampir 2 hari. Lalu saya harus datang ke kantor untuk mengadakan hal ini.”<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

<sup>82</sup> Dina Srihastuti, Ibu Rumah Tangga, 20 Februari 2022

Hal yang sama pun pernah dialami oleh Bapak Nur Trisno terkait layanan *top up* pada tabungan emas. Beliau menyampaikan hal yang sama dengan apa yang dirasakan oleh Ibu Dina.

“Pernah saldo tidak bertambah (saat *top up*). Pernah juga waku itu ingin melakukan transfer emas ke sesama rekening malah ga masuk padahal udah di *refresh* tapi tetap ga masuk.”<sup>83</sup>

Melihat pada permasalahan kedua nasabah di atas, terdapat salah satu nasabah yang mengalami kasus yang sama dengan produk yang berbeda. Permasalahan ini dialami oleh Bapak Abdurrohman saat melakukan pembelian pulsa tidak langsung masuk pada waktu dan hari yang sama.

“Pernah saat saya melakukan pembelian pulsa tidak langsung masuk saat itu juga, baru masuk di keesokan harinya. Padahal pada saat itu saya buru-buru untuk menghubungi seseorang.”<sup>84</sup>

Mengenai permasalahan dari beberapa narasumber tersebut, peneliti juga mendapatkan beberapa *review* buruk dan memberikan bintang 1 terhadap aplikasi ini

---

<sup>83</sup> Nur Trisno, Karyawan Swasta, 17 Februari 2022

<sup>84</sup> Abdurrohman, Karyawan Swasta, 19 Februari 2022

melalui *Playstore*. Tidak hanya itu, peneliti juga menemukan komentar buruk yang disampaikan melalui media sosial dengan kasus yang sama. Menanggapi hal ini, Bapak Muhaimin memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang peneliti sampaikan.

“Untuk permasalahan saldo tabungan emas yang biasanya telat masuk, bisa terjadi beberapa faktor. Yaitu mungkin dari koneksi atau jaringan yang dimiliki oleh setiap nasabah. Mungkin jadi terlambat masuknya. Namun apabila dalam waktu 1-2 hari belum kunjung masuk juga, nasabah bisa datang ke kantor terkait permasalahan ini. Lalu, untuk permasalahan transfer emas ke sesama rekening pegadaian, itu nasabah seharusnya datang ke kantor. Karena dikhawatirkan seperti tadi mbak tidak masuk dan nyangkut. Jadi sebaiknya untuk ini perlu mengkonfirmasi kepada kami terlebih dahulu agar kami cek ke sistem. Untuk masalah *review* yang diberikan nasabah, itu hak mereka saja sih mba kami pun tidak bisa memaksa atau menindak persepsi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Tetapi, kami terus melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi ini.”<sup>85</sup>

Dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi, dalam segi *fulfillment* aplikasi ini masih belum sesuai

---

<sup>85</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

dengan dimensi kualitas layanan jasa *online* yang disebutkan oleh Zeithaml. Masih adanya kelemahan yang dihadapi oleh pegadaian pada aplikasi ini dan belum berjalan secara efektif.

#### **4. Privasi**

Privasi merupakan jaminan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan keamanan terkait data pelanggan kepada pihak manapun agar tidak disalahgunakan. Pada perusahaan jasa, privasi mengenai data dan informasi nasabah sangat penting untuk di jaga. Dalam penggunaan aplikasi *mobile* sendiri, sangat penting bagi nasabah untuk mengetahui tingkat keamanan pada aplikasi tersebut. Karena maraknya kebocoran data yang menyebabkan kerugian secara finansial yang dihadapi oleh nasabah yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Maka dari itu, penting sekali bagi nasabah mengetahui tingkat keamanan pada perusahaan yang memiliki aplikasi seperti PSDS ini. Pegadaian syariah tentunya

menjamin data informasi mengenai nasabahnya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhaimin.

“Bentuk keamanan yang kami berikan itu seperti dalam pendaftaran akun aplikasi kan di awal nasabah akan memasukkan nomor telepon dan email. Kami disini menggunakan fitur kode OTP (*One Time Password*). Nah kode OTP tersebut dikirimkan yang mana sifatnya rahasia atau personal. Jadi, jangan sampai kode OTP tersebut dibocorkan kepada pihak lain. Lalu setelah itu, nasabah perlu melakukan aktivasi akun yang telah didaftarkan ke outlet agar bisa melakukan transaksi. Jadi aplikasi ini sangat menjamin kerahasiaan data nasabahnya dan sampai saat ini kami belum pernah mengalami kebocoran data.”<sup>86</sup>

Dalam segi keamanan ini, dari 10 nasabah yang menjadi narasumber seluruhnya mengatakan privasi yang diberikan oleh pegadaian syariah dalam aplikasi ini sangat baik. Hal ini berbanding lurus dengan yang dikatakan Bapak Muhaimin di atas bahwasanya mereka tidak pernah mengalami kebocoran data. Para nasabah pun cukup percaya dengan aplikasi PSDS. Sehingga dapat dikatakan dimensi privasi sudah sesuai dan berjalan sesuai yang diharapkan.

---

<sup>86</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

## 5. Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pengecer *online* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk serta memberikan garansi secara *online*. Pada perusahaan jasa, biasanya terdapat *customer service* saat nasabah memperoleh masalah operasional dari pelayanan atau lainnya yang berkaitan dengan perusahaan tersebut. Namun, di pegadaian sendiri untuk permasalahan yang dihadapi nasabah melalui aplikasi PSDS ini, Pegadaian Syariah Kepandean Serang memiliki tim khusus bagian pegadaian digital yang akan menangani permasalahan tersebut. Tidak hanya itu, seluruh karyawan pegadaian syariah pun dibekali pengetahuan terkait permasalahan baik produk dan lainnya. Hal ini pun

disampaikan oleh Bapak Suryo selaku Pimpinan Cabang.

“Untuk tingkat pengetahuan tentunya tidak hanya karyawan saja yang memiliki pengetahuan terkait produk dan bahkan lainnya. Tetapi *security* kami pun diberi pemahaman terkait *product knowledge* pegadaian syariah. Jadi apabila nasabah datang mengutarakan keperluannya, *security* sudah siap karena memiliki pengetahuan terkait produk pegadaian. Apabila terdapat hal-hal yang kurang dimengerti maka nantinya nasabah akan diarahkan di depan (kasir). Tetapi, jika itu berkaitan dengan layanan aplikasi dari kami, maka nantinya *security* akan mengarahkan kepada tim pegadaian digital apabila kurang memahami keluhan dari nasabah. Jadi, kami saling *memback up* satu sama lain dan berjalan sesuai dengan *job desk* yang berlaku.”<sup>87</sup>

Selain itu, Bapak Muhamin pun selaku Tim Pegadaian Digital menyampaikan hal yang sama terkait daya tanggap mengenai permasalahan nasabah dengan aplikasi ini.

“Tentunya kami akan sangat tanggap terkait permasalahan nasabah. Biasanya dalam aplikasi ini ada yang paling sering terjadi dalam tabungan emas seperti tidak masuknya saldo. Maka apabila nasabah datang ke kantor kami langsung menanganinya dan memberikan solusi agar tidak berlarut-larut. Kami pun akan mengidentifikasi permasalahan nasabah

---

<sup>87</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

berdasarkan keluhan yang mereka adukan. Lalu, kami akan mengkonfirmasi ke pusat terkait permasalahan tersebut. Apabila permasalahan tersebut tidak selesai di hari yang sama, maka kami akan memberikan penjelasan kepada nasabah dengan tenang dan detail agar mudah diterima.”<sup>88</sup>

Pernyataan dari Bapak Muhaimin dan Bapak Suryo tersebut dirasakan oleh Ibu Dina saat menyampaikan keluhannya terkait tidak masuknya saldo emas setelah 2 hari saat pengisian.

“Waktu itu pernah mba saldo saya ga masuk 2 hari. Terus saya datang ke outlet pegadaian, ditanya sama karyawannya terus setelah itu saya disuruh nunggu beberapa saat dan dijelaskan alasannya kenapa ga masuk-masuk. Saya senang sih kalo komplain itu karyawannya baik-baik. Jadi saya ga merasa malu buat nanya. Namanya juga ibu-ibu ya mbak, tapiambutannya baik dan tenang saya jadinya. Akhirnya, saldo emas saya masuk.”

Jadi dapat dikatakan tingkat pihak pegadaian dalam merespon permasalahan dan keluhan nasabah khususnya pelayanan dalam aplikasi ini sudah sangat baik.

---

<sup>88</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

## 6. Kompensasi

Berkaitan dengan kompensasi yaitu meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Di pegadaian syariah sendiri, apabila nasabah mengalami keluhan yang menyebabkan kerugian secara finansial seperti permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka nasabah bisa mengadukannya melalui outlet pegadaian saat melakukan aktivasi atau bisa menghubungi *call center* yang nantinya akan menghubungkan ke pusat.

“Jika terdapat kesalahan maka nasabah hanya perlu menunjukkan *record* transaksinya kepada pihak pegadaian dan nantinya akan mendapatkan kompensasi dari pihak pegadaian. Tetapi, pihak kami pun harus mengidentifikasinya terlebih dahulu. Untuk nasabah yang menggunakan aplikasi bisa langsung menghubungi *call center* yang terhubung ke pusat langsung atau bisa melalui outlet saat pembukaan aktivasi di awal. Karena data awalnya kan ada di tempat pengaktifasian akun.”<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pemberian kompensasi terhadap error yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah sangat baik. Tinggal nasabahnya saja yang harus mengetahui kepada siapa mereka melaporkan ketika terjadi error saat bertransaksi.

## 7. Kontak

Kontak yang dimaksud pada dimensi ini yaitu kemampuan pelanggan atau nasabah untuk bisa berinteraksi dengan *staff* pelayanan secara *online* melalui *telepon* dan bukan berkomunikasi pada mesin. Kontak ini diperuntukkan bagi nasabah untuk mengadukan keluhan atau permasalahan yang dihadapi. Untuk pelayanan melalui aplikasi PSDS ini nomor kontak sangat dibutuhkan.

“Untuk nomor kontak atau *call center* kami tentunya ada. Pada aplikasi itu *call center* yang akan terhubung langsung ke pusat. Lalu nanti dari pusat akan menghubungkan kepada kami. *Call center* ini siap melayani dan menangani segala keluhan nasabah dimanapun dan kapanpun sesuai jam kerja.”<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital, 7 Maret 2022

Jadi, nomor yang dihubungi oleh nasabah pegadaian ini benar-benar bisa berkomunikasi langsung dengan *staff* pelayanan. Bukan dengan mesin atau robot. Sehingga permasalahannya segera mendapatkan solusi. Namun, 8 dari 10 nasabah yang diwawancarai tidak mengetahui *call center* untuk pengaduan pada aplikasi ini. Karena beberapa dari mereka yang memiliki keluhan langsung datang ke *outlet*. Hal ini disampaikan oleh Khofifah saat ditanyakan mengenai *call center* ini.

“Kalau untuk *call center* saya ga tau sih mba, ternyata ada ya. Karena di awal pembukaan akun itu pihak pegadaianya hanya mengatakan kalau ada permasalahan datang saja ya ke *outlet*. Begitu. Namun sepanjang saya menggunakan belum ada keluhan yang harus sampai dilaporkan (pada *call center*).”<sup>91</sup>

Pernyataan Khofifah disambut sama dengan pernyataan Edi. Beliau menyampaikan tidak mengetahui jika terdapat *call center* dalam aplikasi PSDS yang bisa dihubungi.

---

<sup>91</sup> Khofifah Ridatullah, Mahasiswi, 22 Februari 2022

“Saya ga tau kalo itu mba (*call center*). Palingan saya kalau ada permasalahan gitu ya dateng aja ke kantornya atau mungkin via media sosial kali ya instagram atau twitter gitu biar ga perlu dateng.”<sup>92</sup>

Berdasarkan pernyataan dari nasabah diatas, maka untuk *call center* dalam aplikasi ini masih banyak yang belum mengetahui. Karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak pegadaian mengenai fungsi pada aplikasi ini. Namun, *call center* ini sudah sesuai dengan kriteria Zeithaml. Selain itu tergantung pada nasabahnya saja ingin melaporkan permasalahan kepada siapa.

Jika dilihat dari uraian di atas, dari 10 nasabah yang diwawancarai, 6 diantaranya merasa lebih efektif jika bertransaksi melalui aplikasi. Akan tetapi, 4 orang diantaranya memilih merasa lebih efektif jika bertransaksi melalui *outlet* langsung daripada aplikasi. Perbedaan pendapat ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu usia, efisiensi waktu, dan pengetahuan teknologi.

---

<sup>92</sup> Muhammad Djuneydi, Mahasiswa, 18 Februari 2022

Dalam mencapai efektivitas suatu program, tentunya dibutuhkan proses kegiatan dan cara untuk mencapainya. Hal tersebut tidak luput dari manajemen pada suatu perusahaan atau organisasi. Manajemen yang baik akan menimbulkan hasil yang baik pula. Malayu S.P Hasibuan dalam Supomo, mengatakan bahwa manajemen ialah suatu ilmu dan seni yang mengatur terkait proses pemanfaatan baik sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dikelola secara efektif dan efisien agar mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>93</sup> Untuk mencapainya harus melewati beberapa cara atau dalam manajemen disebut fungsi-fungsi manajemen diantaranya adalah *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*.<sup>94</sup> Peneliti akan menjelaskan satu persatu yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Kepandean Serang dalam mewujudkan tujuannya

---

<sup>93</sup> R. Supomo, Pengantar Manajemen, (Bandung: Yrama Widya, 2018), Hal. 2

<sup>94</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2017), Hal. 23

## 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah proses penetapan atau pemilihan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk bisa mencapai tujuan. Banyak penentuan keputusan terjadi dalam hal ini. Fungsi ini juga sebagai penentu fungsi lainnya. Sebab tanpa adanya perencanaan, fungsi lain tidak akan berhasil untuk membuat keputusan yang tepat, cermat dan kontinu. Tetapi, perencanaan yang baik tergantung dari pelaksanaan efektif fungsi-fungsi lain.<sup>95</sup>

Dalam pelaksanaannya, perencanaan memiliki beberapa tahapan yang harus dikerjakan. Diantaranya adalah visi, misi,

---

<sup>95</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, ..., Hal. 23

tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, prosedur dan kebijakan, program, anggaran. Pada pelaksanaan visi dan misi, pegadaian syariah telah memiliki visi dan misi yang jelas seperti yang telah dibahas sebelumnya. Untuk menetapkan tujuan, khususnya pada aplikasi ini yaitu untuk memudahkan bertransaksi. Kemudian dalam menentukan sasaran, pegadaian syariah menasar pada semua kalangan. Tetapi pada aplikasi ini yaitu untuk menarik minat generasi milenial agar menjadi nasabah pegadaian syariah dengan menonjolkan salah satu produk yaitu tabungan emas. Seperti yang dikatakan Bapak Suryo selaku Pimpinan Cabang.

“Aplikasi ini sebenarnya khusus bagi nasabah yang ingin bertransaksi dengan mudah tanpa harus datang ke outlet. Lalu untuk sasarannya sendiri tentunya untuk masyarakat luas agar lebih mengenal produk-produk pegadaian terlebih generasi milenial. Karena ketika orang menyebutkan kata pegadaian yang paling terkenal ya produk gadainya saja. Tapi

disini kami menonjolkan tabungan emas. Karena generasi milenial sudah paham akan edukasi investasi dan menabung. Apalagi biasanya generasi milenial ini tipikal yang gak mau ribet. Tabungan emas ini sangat cocok digunakan.”<sup>96</sup>

Dalam menjalankan operasional pelayanannya, Pegadaian Syariah Kepandean Serang memiliki beberapa strategi yang dilakukan untuk melakukan pendekatan kepada nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suryo.

“Strategi yang kami lakukan dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah baru ialah meyakinkan nasabah untuk bergabung dengan memberikan berbagai macam keuntungan dan memberitahu sisi positif dari produk-produk yang kami berikan. Salah satu ciri dari produk-produk yang kami miliki ialah bebas riba yang mana dilarang oleh Islam. Tentunya produk-produk pegadaian syariah tidak hanya diperuntukkan untuk kaum muslim saja, melainkan juga non muslim. Untuk menjaga loyalitas nasabah lama, tentunya kami menjaga tali silaturahmi atau dikatakan menjaga hubungan baik. Karena hal tersebut merupakan bentuk profesionalitas kami dan juga memberikan pelayanan secara maksimal agar nasabah selalu berkenan untuk menggunakan

---

<sup>96</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

produk kami. Terlebih kepada nasabah prioritas yang menggadai dengan jumlah yang lumayan besar, lalu nasabah yang sering menggadai dan pada proses pembayaran tidak pernah meleset dari jatuh tempo. Kemudian mengenai jam operasional pelayanan kami memulai jam operasional dari jam 08.00-15.00 untuk Senin sampai dengan Jumat dan untuk hari Sabtu kami pun membuka pelayanan namun hanya setengah hari dari jam 08.00-12.30. Sehingga apabila nasabah sibuk di hari senin-jumat kami masih membuka layanan untuk di hari sabtu. Namun ada juga di beberapa *outlet* lain yang membuka hingga sampai malam. Biasanya *outlet* ini yang terdapat di mall-mall dan hanya beberapa saja. Selanjutnya mengenai fasilitas fisik kami memiliki standar gedung. Untuk setiap *outlet* gedungnya pun sudah kami buat bagus dan dibuat nyaman agar nasabah enak dan puas.”<sup>97</sup>

Kemudian berkaitan dengan prosedur yang ada di pegadaian atau biasa disebut dengan Standar Operasional Perusahaan. Untuk SOP yang akan ditekankan disini ialah mengenai pelayanannya ketika nasabah hendak melakukan transaksi secara manual dan juga *online* yang disampaikan oleh Bapak Suryo.

---

<sup>97</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

“Standar operasional pelayanan untuk nasabah sendiri di kami (pegadaian) melalui outlet itu kami standar yaitu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) saat nasabah datang. Kemudian, kami menanyakan keperluan yang nasabah. Biasanya ini pertama kali dilakukan oleh *security* kami. Setelah mengetahui keperluan nasabah, jika itu berkaitan dengan proses gadai maka nasabah perlu mengisi formulir terlebih dahulu dan melengkapi persyaratan. Setelah itu, jika masih ada antrian yang sedang berjalan, nasabah dipersilahkan untuk menunggu terlebih dahulu. Setelahnya baru akan dipanggil untuk melakukan transaksi menuju loket. Jika melalui *online* kami mempunyai tim sendiri khusus menangani pegadaian digital. Apabila nasabah mengalami masalah atau apapun terkait aplikasi ini bisa datang ke *outlet* kami untuk bertemu dengan tim RO.”<sup>98</sup>

Jadi, dalam melakukan perencanaan pihak Pegadaian Syariah Kepandean Serang sudah melakukan secara baik dan benar dengan ketentuan yang berlaku. Membahas tentang anggaran yang telah dikeluarkan oleh pegadaian, jumlahnya pun tidak main-main. Hal ini dilakukan sebagai upaya pegadaian memperluas bisnis dengan bekerja sama dengan

---

<sup>98</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

*fintech*. Seperti yang peneliti kutip dari CNBC Indonesia.

“Jakarta, CNBC Indonesia – PT Pegadaian (Persero) hingga akhir tahun ini membidik 3-5 perusahaan *financial technology* (*fintech*) untuk disuntik modalnya hingga akhir tahun ini. pegadaian mengucurkan dana sebesar Rp. 500 miliar. Direktur Utama Pegadaian, Kuswiyoto, menyampaikan bahwasanya ia akan menyuntikan dana pada *fintech* yang sudah berizin OJK. Kedua, *fintech* yang kuat yang memiliki basis *customer* yang tinggi. Karena agar bisa saling menguntungkan.”<sup>99</sup>

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) ialah penentuan sumber daya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Selain itu, adanya pengorganisasian juga dapat membuat perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang nantinya akan membawa kepada tujuan yang ingin dicapai. Pengorganisasian

---

<sup>99</sup> Monica Wareza, 17 November 2017, Perluas Bisnis Pegadaian Siapkan Kucurkan Dana Untuk Fintech, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190930185058-37-103287/perluas-bisnis-pegadaian-siapkan-rp-10-t-buat-suntut-fintech> , Diakses Pada 9 Maret 2022

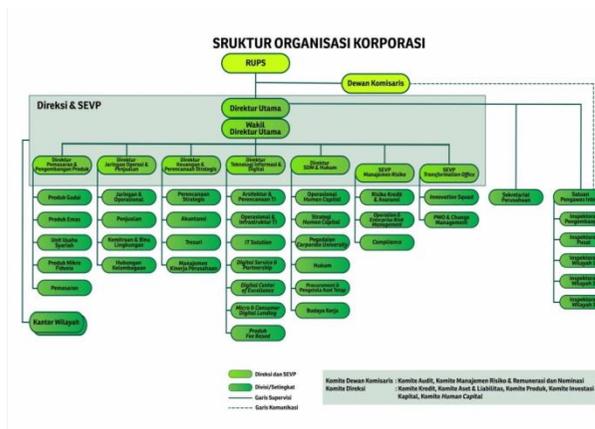
juga memberikan penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian pendelegasian wewenang yang diberikan kepada individu agar dapat melaksanakan tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.<sup>100</sup>

Struktur organisasi pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang seperti yang telah dijabarkan di Bab 3 yang mana terlihat tersusun dan terorganisir. Selain itu, pada bagian ini juga membahas struktur organisasi di pegadaian secara umum yang dapat dilihat sebagai berikut:<sup>101</sup>

---

<sup>100</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, Hal. 24

<sup>101</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) , Diakses Pada 10 Maret 2022



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero)**

Berdasarkan gambar di atas, pengorganisasian di PT Pegadaian sangat struktural. Maka dapat dikatakan dalam hal pengorganisasian PT Pegadaian secara umum dan pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang telah dilaksanakan baik dan benar.

### 3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan (*actuating*) ialah membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan. Fungsi ini melibatkan kualitas, gaya, dan kekuasaan pemimpin serta kegiatan-kegiatan

kepemimpinan seperti komunikasi, motivasi, dan disiplin. Bila kedua fungsi sebelumnya lebih tertuju pada aspek-aspek pada proses manajemen, maka kegiatan pengarahan langsung menyangkut pada orang-orang yang ada di dalam organisasi.<sup>102</sup>

Adapun pengarahan yang dilakukan di Pegadaian Syariah Kepandean Serang ialah saat mengalami hambatan maupun kesalahan dalam pelayanan seperti yang disampaikan oleh Bapak Suryo.

“Kalau ditanya kesalahan tentunya pernah. Saat ini kita sudah tersistem dengan data dari dukcapil. Karena apabila saat proses penginputan data sudah tidak cocok seperti kesalahan pada nomor KTP, maka nantinya tidak bisa terekam oleh sistem. Kalau dulu, kami sering mengalami (kesalahan). Namun, kami langsung menanganinya dengan langsung menghubungi nasabah untuk segera mengganti NIK tersebut apabila misal nomor KTP tidak sesuai dan nama ibu kandung. Jadi, kami tetap akan memberitahu nasabah untuk mengoreksi ulang. Kemudian untuk kesalahan pencatatan saldo, setiap harinya kan kami menghitung

---

<sup>102</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, Hal. 25

saldo kas setiap hari saat penutupan. Kami melakukan *cross check*. Apabila terdapat selisih di jurnal, ga *balance*, maka nantinya kami akan mengubah jurnal dengan mengkonsultasikan kepada tim IT. Agar melihat keseluruhan transaksi perhari.”<sup>103</sup>

Fungsi pengarahan ini lebih dipusatkan kepada Pimpinan Cabang. Bagaimana tindakan yang dilakukan oleh seorang pimpinan apabila mendapati karyawannya melakukan kesalahan. Seperti tindakan yang telah dilakukan oleh Bapak Suryo.

#### **4. Pengendalian (*Controlling*)**

Pengendalian (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai yang telah ditentukan. Hal ini dapat positif maupun negatif. Pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif. Sedangkan pengawasan negatif

---

<sup>103</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadi atau tidak terjadi kembali.<sup>104</sup>

Pengendalian pada fungsi manajemen ini memiliki tujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan oleh karyawan dan cara mengatasinya. Tentunya hal ini tidak luput dari ketanggapan yang diberikan oleh para karyawan. Seperti ketanggapan yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Kepandean Serang dalam menangani keluhan nasabah terlebih pada pelayanan aplikasi PSDS yang diungkapkan oleh Bapak Suryo.

“Di awal kemunculan aplikasi pegadaian digital ini banyak yang komplain ke kantor, tetapi kita juga langsung merespon dan menanyakan langsung apa persoalan atau keluhan yang dihadapi oleh nasabah. Misalnya saldo emas tidak masuk atau lainnya. Setelah itu kita telusuri dahulu apa permasalahan dari nasabah ini dengan melakukan pengecekan melalui aplikasinya. Setelah kami mengetahui apa keluhan nasabah, kami melakukan

---

<sup>104</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, Hal. 25

pengajuan melalui sebuah *platform* informasi kami (khusus pegadaian) yaitu aryana. Nanti kami melakukan pengisian formulir terkait persoalan nasabah tersebut, lalu nanti kami menunggu jawaban dari pusat. Biasanya untuk estimasi waktu ini sekitar 1-3 hari kerja.”<sup>105</sup>

Seluruh karyawan di Pegadaian Syariah Kepandean Serang juga diberikan pengetahuan terkait produk dan layanan yang ada, termasuk *security*. Karena *security* merupakan garda terdepan dalam perusahaan jasa. Tak jarang, banyak nasabah yang kurang edukasi terkait adanya produk di pegadaian dan membutuhkan penjelasan secara langsung. Hal ini disampaikan oleh Bapak Suryo mengenai pengetahuan karyawan terhadap *product knowledge*.

“Untuk tingkat pengetahuan tentunya tidak hanya karyawan saja yang memiliki pengetahuan terkait produk dan bahkan lainnya. Tetapi *security* kami pun diberi pemahaman terkait *product knowledge* pegadaian syariah. Jadi apabila nasabah datang mengutarakan keperluannya, *security* sudah siap karena

---

<sup>105</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

memiliki pengetahuan terkait produk pegadaian. Apabila terdapat hal-hal yang kurang dimengerti maka nantinya nasabah akan diarahkan di depan (kasir). Tetapi, jika itu berkaitan dengan layanan aplikasi dari kami, maka nantinya *security* akan mengarahkan kepada tim pegadaian digital apabila kurang memahami keluhan dari nasabah. Jadi, kami saling *memback up* satu sama lain dan berjalan sesuai dengan *job desk* yang berlaku.”<sup>106</sup>

Dalam melakukan pengendalian, pihak Pegadaian Syariah Kepandean Serang melakukan tindakan pengawasan langsung. Pengawasan tersebut dilakukan oleh Bapak Suryo selaku Pimpinan Cabang. Bapak Suryo melakukan pemeriksaan langsung pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya apakah sudah sesuai yang dikerjakan dengan benar sesuai SOP.

Apabila SOP yang telah dibuat tidak dilakukan dengan semestinya, maka pekerjaan yang dilakukan tidak efektif. Dalam perusahaan yang memberikan layanan jasa, SOP yang

---

<sup>106</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

sering tidak dijalankan dengan sesuai prosedur contohnya adalah terkadang para nasabah yang memiliki keluhan sering mengedepankan emosi sehingga mempengaruhi jalannya proses yang berlaku. Hal ini pun tak jarang membuat karyawan yang sedang melayani juga tersulut emosi. Sehingga menciptakan suasana yang kurang kondusif. Hal ini selalu menjadi perbaikan pada pihak perusahaan jasa. Misalnya dengan membayangkan dari dua sisi antara nasabah dengan karyawan. Karyawan yang melayani pun harus tetap memberikan pelayanan terbaiknya dengan menahan emosi dan mengurangi ego saat melayani nasabah agar proses transaksi berjalan lancar dan terciptanya komunikasi dua arah yang baik sesuai dengan SOP yang berlaku.

## **B. Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)**

Melakukan transformasi untuk menghadapi era digital industri 4.0 ini sangatlah penting. Transformasi pada bidang jasa bisa dengan meluncurkan produk baru dan juga memberikan pelayanan yang optimal. Tentunya, hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah. Dengan adanya pembaharuan dalam segi pelayanan yang bisa dilakukan dengan *offline* dan *online*, akan memberikan harapan bagi setiap perusahaan. Tak terkecuali Pegadaian Syariah Kepandean Serang. Dengan meluncurkan aplikasi berbasis digital dalam melakukan transaksinya, pihak Pegadaian Syariah Kepandean Serang memiliki harapan seperti yang disampaikan oleh Bapak Suryo.

“Kami berharap aplikasi ini lebih banyak dikenal oleh masyarakat luas. Karena aplikasi ini sangat memudahkan untuk bertransaksi dan juga berisikan informasi mengenai produk-produk pegadaian syariah. Sehingga semakin banyak nasabah yang mengetahui produk pegadaian syariah dan menggunakannya.”

Pada awalnya, pegadaian syariah hanya berfokus pada produk gadainya saja. Seiring dengan berkembangnya zaman pegadaian syariah menambahkan jenis-jenis produknya yang semakin bervariasi. Tentunya tidak hanya produk gadai, melainkan produk non gadai. Seperti tabungan emas, pembelian logam mulia, tabungan haji dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan tidak lain untuk meningkatkan jumlah nasabah. Dapat dilihat setiap tahunnya jumlah nasabah pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang selalu mengalami peningkatan. Dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini.

No	Nama Produk	Jumlah Nasabah Sebelum Adanya Aplikasi				Jumlah Nasabah Sesudah Adanya Aplikasi		
		2016	%	2017	%	2018	%	2019
1.	Rahn (Gadai Syariah)	4.111	14,4%	4.704	2,8%	4.837	3,1%	4.990
2.	Arrum Mikro	96	81,2%	174	11,4%	194	-10,3%	174
3.	Amanah	67	11,9%	75	62,6%	122	-41,8%	71
4.	Arrum Emas Baru	96	81,2%	174	- 19,5%	140	17,1%	164
5.	Arrum Haji	39	230,7%	129	25,5%	162	-43,2%	92
6.	Hasan	9	111,1%	19	36,8%	26	-61,5%	10
7.	Mulia Ultimate Syariah	67	29,8%	87	- 62,1%	33	163,6%	87
8.	Emasku Ultimate Syariah	6	116,6%	13	23,1%	16	-56,2%	7
9.	Tabungan Emas	61	37,7%	84	27,3%	107	49,5%	160
<b>Total</b>		4.543	20,2%	5.459	3,3%	5.637	2,1%	5.755

Sumber: *mis.pegadaian.co.id*

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Nasabah PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang**

Sebelum adanya aplikasi ini, jumlah nasabah di  
Pegadaian Syariah Kepandean Serang selalu bertambah

tiap tahunnya. Akan tetapi yang membedakannya ialah rentang usia. Semenjak adanya aplikasi ini, nasabah berusia produktif bertambah. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Suryo.

“Semenjak adanya aplikasi ini nasabah kita jadi ada yang muda juga mba. Awalnya kebanyakan ibu-ibu dan terkadang tidak tahu menahu mengenai aplikasi. Tapi sekarang sedikit demi sedikit bertambah tuh nasabah usia produktifnya. Karena kan aplikasi ini kalau dipakai sama yang muda jadi lebih praktis.”<sup>107</sup>

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai peningkatan jumlah nasabah di atas, terdapat peningkatan dari tahun 2018 ke 2019 sebesar 118 orang dengan rentang usia 20-45 tahun. Adanya aplikasi ini memberikan banyak manfaat kepada pihak pegadaian. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhaimin.

“Manfaat yang kami rasakan yaitu banyak nasabah yang mengetahui produk-produk pegadaian lainnya. Aplikasi ini juga menjadi bahan edukasi sehingga menyebabkan perluasan pangsa pasar. Karena sebelumnya kebanyakan nasabah pegadaian yaitu ibu-ibu yang berusia 40 tahunan. Namun dengan adanya aplikasi ini bertambah

---

<sup>107</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

jadi usia 20 tahun keatas atau biasa disebut generasi milenial dan generasi Z.”<sup>108</sup>

Mengenai efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini belum dikatakan efektif. Sebab penggunaan aplikasi ini baru dilakukan kepada nasabah lama yang belum menggunakan aplikasi PSDS ini. Namun secara target, aplikasi ini telah sesuai untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan sasarannya telah menysasar pada usia produktif. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suryo berikut.

“Jika diukur untuk peningkatan jumlah nasabah baru, aplikasi ini masih belum efektif. Karena kami menawarkannya lebih sering kepada nasabah yang datang ke *outlet* dan dari mulut ke mulut saja. Pun jika ada nasabah baru yang datang ke *outlet* untuk melakukan transaksi kami akan menawarkannya untuk menggunakan aplikasi ini. Untuk targetnya sendiri kami selalu tercapai tiap tahunnya karena target yang ditentukan tidak banyak untuk pengguna aplikasi pegadaian digital. Jadi, selama adanya aplikasi ini alhamdulillah targetnya selalu tercapai. Tetapi, tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya dengan aplikasi ini nasabah akan semakin meningkat.”<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Muhaimin, Tim RO (*Relation Officer*) sekaligus Tim Pegadaian Digital Cabang Kepandean Serang, 7 Maret 2022

<sup>109</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 7 Maret 2022

Selain itu juga, peningkatan jumlah nasabah yang tidak signifikan peningkatannya sehingga belum efektif, karena promosi yang masih dilakukan secara konvensional dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini. Salah satunya pengenalan aplikasi ini melalui media sosial tiap cabang. Karena penggunaan promosi melalui media sosial hanya dilakukan di media sosial pusat saja.

“Untuk disini (pegadaian kepandean) sendiri, kami memiliki tim sales atau biasa disebut RO (Relation Officer) akan menawarkan produk baru kepada nasabah atau promosi produk lainnya. Nantinya, kami akan menawarkan via WhatsApp mengenai perkembangan produk yang ada. Misalnya, harga emas lagi naik kita tawari nasabah bisa ditambah pinjamannya karena harga lagi naik. Tidak hanya itu, kita juga menawarkannya bisa via telfon agar nasabah lebih jelas mendapatkan penjelasan dari kami. Selain itu juga tim kami keluar untuk memasarkan produknya kepada nasabah. Namun untuk di media sosial untuk saat ini belum. Tetapi kami sedang mengupayakan untuk sampai kesana.”<sup>110</sup>

Jadi, meskipun tidak mengalami peningkatan jumlah nasabah yang tajam, namun jumlah nasabah sudah memenuhi ekspektasi dari PT Pegadaian Syariah

---

<sup>110</sup> Suryo Aribowo, Pimpinan Cabang, 9 Maret 2022

Kepandean Serang sendiri. Karena bagi perusahaan yang terpenting adalah manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh kedua belah pihak antara pihak pegadaian dan nasabahnya dengan adanya aplikasi ini. Juga, memberikan pengenalan bagi nasabah pengguna aplikasi untuk mengetahui lebih beragam produk pegadaian syariah.

### **C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, secara umum mengenai efektivitas layanan menggunakan aplikasi ini yang ditinjau menggunakan teori *E-Service Quality* bahwasanya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Sebab masih terdapat kelemahan dalam aplikasi ini. Hal-hal yang perlu diperhatikan ialah pada dimensi reliabilitas, yang mana pada dimensi ini berkaitan dengan teknis dan fungsionalitas sistem berjalan sebagaimana mestinya. Pada aplikasi ini masih terdapat fitur yang belum diaktifkan yaitu fitur gadai (*rahn*). Padahal, produk gadai adalah produk unggulan dalam pegadaian syariah. selain

itu, masih adanya permasalahan yang sama yang dialami nasabah yaitu seringnya log out dan mengharuskan nasabah log in kembali saat ingin membuka aplikasi ini. Tak jarang nasabah lupa kata sandi sehingga harus membuat ulang kata sandi baru dan beberapa dari nasabah tidak mengetahui caranya walaupun sangat mudah. Kelemahan yang kedua ialah dalam dimensi *fulfillment*. Dimensi ini merupakan dimensi yang berkaitan erat dengan kecepatan dan ketepatan aplikasi ini dalam melayani kebutuhan nasabah. Berdasarkan wawancara dengan nasabah, terdapat beberapa nasabah yang menggunakan salah satu produk ini namun terjadi kendala. Seperti tidak masuknya saldo tabungan emas di hari yang sama, pembelian pulsa dan token listrik yang tidak kunjung masuk padahal saldo sudah terpotong. Sehingga kedua dimensi tersebut perlu diperhatikan. Namun, secara keseluruhan yang paling banyak dirasakan manfaatnya ialah terkait efisiensi dalam aplikasi ini.

Sebab nasabah bisa melakukan transaksi dimapaun dan kapanpun tanpa perlu datang ke outlet.

Pada peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini dapat dikatakan masih belum efektif. Melihat perbedaan nasabah sebelum dan sesudah adanya aplikasi tidak ada kenaikan presentase yang tajam. Hal ini pun diamini oleh Pimpinan Cabang. Bahwasanya aplikasi ini masih dalam proses pengenalan dan peralihan pada nasabah lama yang belum menggunakan aplikasi. Namun, dalam segi target mengenai kemudahan aplikasi ini sudah sesuai dan sudah adanya nasabah usia produktif yang menggunakan aplikasi ini. Sehingga sasarannya sudah tepat menysasar pada usia produktif.