

## **PENERAPAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT PEGADAIAN CABANG GIANYAR**

**I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra<sup>1,\*</sup>, Ni Kadek Valentina Febiyanti<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

Email: [kusuma\\_mahaputra@unmas.ac.id](mailto:kusuma_mahaputra@unmas.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Gianyar. Latar belakang penelitian ini didasari oleh tuntutan transformasi digital dalam industri jasa keuangan, di mana pelayanan cepat, praktis, dan efisien menjadi kebutuhan utama nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PDS memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi, serta mengurangi antrean di kantor cabang. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan aplikasi turut mendorong peningkatan kepuasan nasabah. Namun, penelitian juga menemukan kendala berupa keterbatasan literasi digital pada sebagian pengguna dan gangguan teknis jaringan. Secara keseluruhan, implementasi PDS terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi langkah strategis bagi PT Pegadaian dalam menghadapi persaingan di era digital.

**Kata Kunci:** pegadaian digital service, pelayanan, transformasi digital, kualitas pelayanan

### **ANALISIS SITUASI**

PT Pegadaian memiliki peran penting dalam memberikan akses keuangan bagi masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah dan pelaku UMKM, sehingga membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Seiring berjalannya waktu lembaga keuangan telah memanfaatkan teknologi untuk menjalankan dan mengembangkan bisnisnya dengan inovasi digitalisasi ekonomi (Menne, 2023). PT Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi Financial Company. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. Aplikasi Pegadaian Digital Service ini digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan Pegadaian tanpa harus datang ke outlet Pegadaian. Aplikasi pegadaian digital service (PDS) dapat memberikan pelayanan

kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut.(Putri & Supriadi, 2022). Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada masyarakat. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diperkenalkan kepada masyarakat pada Januari 2018. Oktavia *et al.*,(2023)

Aplikasi Pegadaian Digital ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian.(Carolinsca, *et al.*, 2022). Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Cabang Gianyar. Nasabah tidak perlu datang ke outlet pegadaian namun bisa bertransaksi langsung menggunakan aplikasi tersebut dengan media Smartphone. Dengan adanya sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini nasabah dapat memangkas waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Dari teori persepsi kemudahan, nasabah dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) jadi nasabah tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi PDS ini. selain itu dari persepsi kegunaan di aplikasi PDS ini yaitu nasabah dapat meningkatkan kinerjanya, produktivitas, dan efektifitas karena penggunaan aplikasi. (Ambari *et al.*, (2024).

Berdasarkan observasi yang dilakukan secara langsung di Perusahaan PT Pegadaian Cabang Gianyar ditemukan permasalahan dalam Lonjakan volume transaksi yang signifikan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama karena petugas harus memproses banyak dokumen dan verifikasi secara teliti. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas di kantor Pegadaian Cabang Gianyar turut berkontribusi pada lamanya antrean. Proses administrasi yang masih dilakukan sebagian secara manual juga menambah durasi pelayanan, sehingga membuat nasabah harus bersabar menunggu giliran. oleh karena itu, kami melakukan arahan kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi pegadaian digital agar proses gadai maupun pembayaran angsuran menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan pemahaman dan penerapan solusi tersebut, diharapkan pengalaman nasabah di Pegadaian Cabang Gianyar bisa menjadi lebih baik dan antrean panjang dapat diminimalisir.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan maka ditemukan permasalahan sebagai berikut :

1. Pemahaman penggunaan PDS masih terbatas Banyak nasabah belum memahami tahapan dan fitur utama Pegadaian Digital Service (PDS) sehingga pemanfaatannya belum optimal. Sebagian besar nasabah belum paham akan teknoligi.
2. Terjadi keluhan dari sebagian nasabah yang harus melakukan transaksi langsung di kantor PT Pegadaian Cabang Gianyar akibat adanya lonjakan jumlah kunjungan yang signifikan.

3. Sebagian besar nasabah belum familiar dengan penggunaan smartphone dan aplikasi layanan keuangan (mis. pembuatan akun, pengaturan sandi, verifikasi/OTP).
4. Kendala teknis saat penggunaan aplikasi Gangguan jaringan, kebutuhan pembaruan aplikasi, atau error sistem kerap muncul dan menghambat kelancaran transaksi.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan hasil observasi dan permasalahan yang telah diidentifikasi, pelaksana pengabdian masyarakat merancang beberapa solusi sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman nasabah tentang PDS, dengan cara membuat panduan penggunaan aplikasi dalam bentuk brosur, video tutorial, dan infografis yang mudah dipahami.
2. Mengintegrasikan semua transaksi melalui aplikasi PDS mulai dari pembayaran jatuh tempo maupun gadai.
3. Meningkatkan literasi digital nasabah dengan menyediakan help desk atau petugas khusus di cabang untuk membantu nasabah saat pertama kali menggunakan aplikasi.
4. Mengatasi kendala teknis saat penggunaan aplikasi memastikan ketersediaan jaringan internet yang memadai di area pelayanan.

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **1. Tahap Observasi**

Pada saat observasi dilaksanakan dengan terjun langsung ke Kantor PT Pegadaian Cabang Gianyar. Observasi dilakukan dengan wawancara dengan pimpinan cabang serta para pegawai untuk mengetahui permasalahan yang terjadi.



**Gambar 1.** Observasi permasalahan yang ada di PT Pegadaian Cabang Gianyar

#### **2. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Gianyar diawali dengan perencanaan strategis yang mencakup penentuan tujuan, sasaran, dan target penggunaan aplikasi. Pada tahap ini, dilakukan identifikasi kebutuhan nasabah serta analisis sistem pelayanan yang

sudah ada untuk menentukan area yang perlu ditingkatkan. Langkah penting lainnya adalah menyiapkan materi sosialisasi supaya mudah diterima oleh nasabah. Persiapan yang matang pada tahap ini menjadi kunci keberhasilan penerapan PDS dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Pegadaian Cabang Gianyar.



**Gambar 2.** Tahap Persiapan serta pembuatan poster

### 3. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), tim pelaksana pengabdian masyarakat melaksanakan sejumlah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan nasabah dapat memahami dan memanfaatkan layanan secara optimal. Langkah awal dilakukan dengan pembuatan poster panduan penggunaan aplikasi yang berisi langkah-langkah praktis dalam mengakses dan memanfaatkan fitur PDS. Poster tersebut kemudian dipasang di area strategis kantor cabang dan tempat umum agar mudah dijangkau dan dilihat oleh nasabah. Selanjutnya, petugas secara aktif mengarahkan nasabah untuk mengintegrasikan semua layanan Pegadaian ke dalam aplikasi PDS, termasuk transaksi pembayaran, pengecekan status barang jaminan, dan perpanjangan masa gadai. Bagi nasabah yang belum familiar dengan teknologi, pihak Pegadaian menyediakan pendampingan langsung untuk membantu proses registrasi, pengunduhan aplikasi, hingga penggunaan fitur-fitur di dalamnya. Selain itu, tim pelayanan juga melakukan penanganan kendala teknis dan menindaklanjuti keluhan pengguna aplikasi secara cepat dan tepat. Tindakan ini dilakukan melalui layanan customer service, baik secara langsung di cabang maupun melalui kanal komunikasi daring, sehingga memastikan setiap masalah dapat diselesaikan dengan segera. Pelaksanaan ini menjadi kunci keberhasilan penerapan PDS dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Pegadaian Cabang Gianyar.



**Gambar 3.** Membantu nasabah melakukan transaksi pada aplikasi PDS

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Gianyar menunjukkan dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa temuan utama adalah sebagai berikut:

- A. Melalui penyediaan panduan dalam bentuk poster yang memuat langkah-langkah penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah menjadi lebih mudah memahami proses transaksi secara mandiri. Poster ini dirancang dengan tampilan yang sederhana, informatif, dan dilengkapi ilustrasi visual agar mudah dipahami oleh berbagai kalangan, termasuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dengan adanya panduan tersebut, nasabah dapat mengikuti setiap tahapan secara sistematis mulai dari proses login, pemilihan layanan, hingga penyelesaian transaksi. Upaya ini diharapkan tidak hanya membantu mengurangi kebingungan, tetapi juga mendorong peningkatan penggunaan layanan digital, sehingga beban antrean di kantor cabang dapat diminimalisasi.



**Gambar 4.** memahami Langkah- Langkah penggunaan aplikasi dengan panduan poster.

- B. Kegiatan penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah menunjukkan ketercapaian yang signifikan, khususnya dalam upaya mengintegrasikan seluruh layanan Pegadaian ke dalam satu platform digital yang mudah diakses oleh nasabah. Melalui aplikasi ini, berbagai jenis layanan seperti gadai, pembayaran cicilan,

penebusan barang, pembelian emas, hingga layanan investasi dapat diakses secara terpadu tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Selain itu, integrasi layanan ini juga mendukung kelancaran operasional perusahaan dengan meminimalisasi antrean dan mengurangi beban kerja frontliner. Tim pelaksana turut berperan aktif dalam mengedukasi nasabah mengenai pemanfaatan fitur-fitur tersebut, melalui sosialisasi langsung, pembuatan panduan visual, serta pendampingan personal. Dengan adanya integrasi ini, nasabah dapat merasakan pengalaman bertransaksi yang lebih praktis, aman, dan efisien, sekaligus mendorong percepatan transformasi digital di lingkungan PT Pegadaian.



**Gambar 5.** Mengintegrasikan semua transaksi ke dalam aplikasi PDS

- C. Tim pelaksana secara konsisten memberikan pendampingan langsung kepada nasabah, khususnya mereka yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Berdasarkan hasil pelaksanaan di lapangan, setiap sesi pendampingan yang dilakukan tim mampu membantu sekitar 2 hingga 3 nasabah untuk berhasil melakukan transaksi secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Dengan frekuensi pendampingan yang dilakukan secara rutin selama satu bulan, jumlah nasabah yang berhasil dibimbing mencapai kurang lebih 30 orang. Capaian ini menunjukkan bahwa pendampingan intensif memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital. Selain itu, keberhasilan ini turut berkontribusi pada berkurangnya beban antrean di kantor cabang, serta mendukung upaya transformasi digital yang tengah dijalankan oleh PT Pegadaian.



**Gambar 6.** Membantu nasabah yang belum familiar dengan teknologi



- D. Kegiatan menindaklanjuti kendala teknis maupun keluhan pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi salah satu aspek penting dalam memastikan kualitas layanan digital yang optimal. Tim pelaksana secara responsif menangani berbagai permasalahan yang dilaporkan nasabah, mulai dari kesulitan saat proses login, gangguan jaringan, kegagalan transaksi, hingga kendala dalam memahami fitur-fitur tertentu. Setiap laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan langkah-langkah penyelesaian yang cepat dan tepat. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan ketercapaian yang signifikan, di mana sebagian besar kendala yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan pada hari yang sama, sehingga meminimalisasi gangguan terhadap aktivitas transaksi. Keberhasilan penanganan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital, tetapi juga memperkuat citra positif PT Pegadaian sebagai institusi yang responsif terhadap kebutuhan dan permasalahan penggunanya.



**Gambar 1.6** Menindaklanjuti kendala teknis di aplikasi PDS

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Gianyar terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Melalui fitur-fitur digital yang praktis, pelanggan dapat mengakses layanan pegadaian secara cepat, mudah, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah, efisiensi waktu, dan efektivitas proses pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman teknologi bagi sebagian nasabah dan hambatan teknis jaringan, dukungan manajemen dan pelatihan berkelanjutan mampu meminimalkan hambatan tersebut. Secara keseluruhan, implementasi PDS menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital PT Pegadaian dan memperkuat daya saing perusahaan di era layanan berbasis teknologi.

Adapun saran dari hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu diharapkan dapat melakukan peningkatan edukasi dan Sosialisasi melalui program

pelatihan dan sosialisasi secara berkala kepada nasabah agar lebih memahami cara penggunaan aplikasi PDS, optimalisasi sistem dan infrastruktur dengan memperkuat kualitas jaringan, memperbaiki bug aplikasi, dan memastikan sistem berjalan stabil untuk menghindari kendala teknis, serta melakukan kolaborasi dengan pihak terkait untuk bekerja sama dengan penyedia teknologi dan pihak eksternal untuk mendukung pengembangan aplikasi serta menjaga keamanan data nasabah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambari, M. E., Menne, F., & Said, M. (2024). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada Pt Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(2), 83-90.
- Carolinsca, P., Tinneke, S., Tumbel, M., Mukuan, D. D. S., Administrasi, J. I., & Bisnis, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado (Vol. 3, Issue 3).
- Menne, F. (2023). Inovasi dan Literasi keuangan Syariah bagi Pelaku UMKM. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 1111-1122. ISO 690
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., ... & Farhat, L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30-37.
- Putri P., P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34.