PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi Vol. 8 No. 4, Oktober 2025
e-ISSN : 2622-6383

Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Muhammad Rizqi Ovianda [1*], Yeye Suhaety [2*], Asmawati [3*]
muhammadrizqiovianda1562@gmail.com [1*], yeyesuhaety@stieyapisdompu.ac.id [2*], asmawati@stieyapisdompu.ac.id [3*]

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia[1]
Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia [2]
Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia [3]

Abstrak

Penelitian bertujuan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen dalam mendukung pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Bolo, Kabupaten Bima. Metode kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Partisipan meliputi seluruh nasabah dan agen yang memanfaatkan kedua aplikasi tersebut. Akan tetapi, karena tidak semua nasabah maupun agen memiliki pengalaman yang sama dalam penggunaan aplikasi, maka peneliti menerapkan teknik purposive–convenience sampling dalam pemilihan informan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat metode, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis triangulasi data dilakukan melalui tiga cara, yaitu sumber, teknik, dan waktu. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, meliputi tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sekaligus verifikasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dinilai mampu memberikan kemudahan, efisiensi, kecepatan, dan keamanan bagi nasabah di PT. Pegadaian Cabang Bolo, Kabupaten Bima. Dan aplikasi PDS cukup efektif, terutama dalam menyediakan berbagai fitur seperti tabungan emas, cicil emas, pembayaran listrik, air, hingga pembelian pulsa di PT. Pegadaian Cabang Bolo, Kabupaten Bima. Serta sebagian besar dimensi SERVQUAL telah terpenuhi, meski masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada *reliability dan tangibles*.

Kata Kunci: Efisiensi, efektivitas, pelayanan prima.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di era modern berlangsung dengan sangat pesat dan berdampak besar pada kehidupan masyarakat. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis, termasuk lembaga keuangan seperti Pegadaian. Untuk tetap bersaing di tengah arus digitalisasi yang semakin maju, pegadaian perlu meningkatkan kualitas layanannya, salah satunya dengan memanfaatkan berbagai aplikasi yang mendukung efisiensi dan inovasi dalam operasional perusahaan (Fiqih Haryanto et al., 2023). Saat ini, nasabah menginginkan layanan yang efektif, mudah diakses, dan dapat dikendalikan secara mandiri. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan layanan digital *end-to-end*, di mana seluruh proses, mulai dari customer service hingga back office, berjalan dengan cepat dan terintegrasi. Selain itu, sistem pembayaran juga harus dilakukan secara digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah (A. R. Meilani et al., 2022). Kemajuan dunia digital, internet, dan aplikasi mobile telah memberikan banyak manfaat bagi penggunanya dalam kehidupan sehari- hari (Danuri, 2019). Kemudahan dan

fleksibilitas aplikasi mobile memungkinkan pengguna mengaksesnya di mana saja, sehingga memengaruhi gaya hidup masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti mencari informasi, berbelanja online, dan melakukan transaksi digital (Aulia, 2020).

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis web dan mobile yang dikembangkan oleh Pegadaian untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dan calon nasabah dalam memperoleh informasi mengenai berbagai produk yang ditawarkan (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2022). Keunggulan utama dari aplikasi ini terletak pada kecepatan dan kemudahan akses, memungkinkan nasabah mendapatkan layanan yang setara dengan yang diberikan di outlet Pegadaian (Maulani, 2020). Dengan inovasi ini, Pegadaian berupaya meningkatkan efisiensi layanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Dengan demikian Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan aplikasi agen diharapkan dapat mempermudah seluruh proses yang dijalani, baik oleh karyawan dalam menjalankan aktivitas pelayanan, maupun oleh nasabah dalam bertransaksi maupun untuk agen pegadaian (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2022). Dengan penerapan aplikasi digital ini, Pegadaian dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperlancar transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Keuntungan lainnya adalah nasabah dapat lebih efisien dalam mendapatkan produk yang diinginkan, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk bertransaksi menjadi lebih singkat dan praktis (Suryani, 2017). Sebagai lembaga keuangan yang telah lama dikenal sebagai salah satu andalan masyarakat dalam memperoleh dana secara cepat dan mudah, PT Pegadaian Cabang Bolo terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Untuk itu, Pegadaian Cabang Bolo telah mengadopsi teknologi digital dengan menerapkan aplikasi digital serta aplikasi khusus untuk agen Pegadaian. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada nasabah, serta mendukung kinerja operasional yang lebih efisien (Garbo & Latifah, 2024).

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan dan layanan pendukung lainnya, dengan produk utama berupa pembiayaan gadai serta pembiayaan mikro (Amaliah, 2023). Perusahaan ini memberikan fasilitas bagi nasabah yang ingin menjaminkan aset berharga guna memperoleh dana, dengan mekanisme penebusan kembali sesuai ketentuan yang telah disepakati. Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pegadaian berada di bawah naungan Kementerian BUMN dan berperan dalam mendukung inklusi keuangan di Indonesia (Latifah et al., 2024). Agen Pegadaian merupakan bentuk kemitraan antara Pegadaian dan masyarakat, di mana Pegadaian bekerja sama dengan individu sebagai agen yang dapat melakukan transaksi produk-produk Pegadaian untuk kepentingan masyarakat, dengan prinsip pembagian fee (Gunawan, 2025). Meskipun banyak orang yang masih ragu untuk menjadi agen Pegadaian karena dianggap tidak menguntungkan, buang-buang waktu, dan proses pendaftaran yang rumit, kenyataannya menjadi agen justru memberikan banyak keuntungan, baik dari segi material maupun sosial. Agen Pegadaian akan mendapatkan penghasilan tambahan dan menjadi bagian dari jaringan yang telah dikenal serta dipercaya oleh masyarakat. Hal ini tentunya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Al, Azmi, and Dharma 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) dan layanan agen memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Fikri, 2023), yang menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service belum efektif dalam mewujudkan pelayanan prima sebab 1 dari 6 dimensi

pelayanan prima yaitu dimensi efisiensi belum maksimal. Meskipun aplikasi Pegadaian Digital Service belum dapat mewujudkan pelayanan prima, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Cabang Manado Timur dinilai baik oleh nasabah. Hal ini diperkuat oleh (Supriadi, 2022), menyatakan bahwa PT Pegadaian (Persero) UPC Performance menyelenggarakan berbagai transaksi dan layanan dengan sistem daring. Studi oleh (Anjeli et al., 2023), yang menjelaskan bahwa PT. Pegadaian cabang curup sudah memebrikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi produk-produk pegadaian menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman, nyaman. Sedangkan studi yang dilakukan oleh (Hartati, 2023), yang menyatakan bahwa aplikasi ini sebagian besar sudah beroperasi sesuai kegunaannya walaupun belum sepenuhnya efektif dalam mempermudah transaksi. Dengan demikian studi oleh (Pakaya, 2021) yang menjelaskan bahwa ketika adanya aplikasi pegadaian digital service sebagian besar nasabah di pegadaian merasakan adanya manfaat dan kemudahan dari nasabah yang berdampak pada kepuasan konsumen misalnya dengan penggunaan aplikasi ini nasabah tidak perlu mengunjungi outlet pegadaian untuk melakukan transaksi.

Kesenjangan penelitian yang dapat ditemukan ialah bahwa sebagian besar kajian sebelumnya lebih berfokus pada efektivitas PDS dari sudut pandang nasabah, tanpa menyoroti secara mendalam aspek efisiensi operasional internal Pegadaian maupun integrasi layanan digital dengan aplikasi agen sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima. Selain itu, penelitian yang menelaah implementasi PDS dan aplikasi agen pada konteks lokal seperti Pegadaian Cabang Bolo masih sangat terbatas, padahal daerah ini memiliki kondisi sosial, ekonomi, serta tingkat literasi digital yang berbeda dengan wilayah perkotaan. Oleh sebab itu, penelitian ini hadir untuk menutup celah tersebut dengan mengkaji secara komprehensif efisiensi dan efektivitas PDS serta aplikasi agen dalam mendukung pelayanan prima di Pegadaian Cabang Bolo, baik dari sisi operasional internal maupun pengalaman pengguna.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilatarbelakangi oleh fenomena di lapangan, di mana masih banyak nasabah yang harus mengantri di outlet Pegadaian, menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan aplikasi agen yang diterapkan oleh Pegadaian Cabang Bolo Sila dalam mendukung tercapainya pelayanan prima. Salah satu indikator yang akan digunakan adalah jumlah nasabah yang memanfaatkan aplikasi ini, serta sejauh mana penggunaan aplikasi dapat mempercepat proses dan meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan transaksi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diberi judul "Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT. Pegadaian Cabang Bolo".

Teori Pelayanan Publik

Landasan utama penelitian ini bertumpu pada Teori Pelayanan Publik (*Public Service Theory*). Teori tersebut menegaskan bahwa lembaga penyedia jasa, termasuk institusi keuangan non-bank seperti Pegadaian, dituntut untuk menghadirkan layanan yang cepat, transparan, efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2003). Menurut (Osborne, 2006), menambahkan bahwa pelayanan publik

modern perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital agar mampu merespons dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka penelitian ini, pemanfaatan Pegadaian Digital Service (PDS) dan aplikasi agen dipandang sebagai bentuk inovasi layanan berbasis teknologi yang selaras dengan prinsip pelayanan prima, seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, dan peningkatan kepuasan pengguna.

Di samping itu, penelitian ini juga mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh (Davis, 1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh dua persepsi utama, yakni kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan kegunaan (perceived usefulness). Hal tersebut relevan dalam konteks penggunaan PDS dan aplikasi agen, karena keduanya diharapkan tidak hanya mendukung efisiensi operasional Pegadaian secara internal, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah. Dengan memadukan perspektif Teori Pelayanan Publik dan TAM, penelitian ini berupaya menelaah bagaimana digitalisasi layanan melalui PDS dan aplikasi agen dapat mendorong terwujudnya pelayanan prima, terutama di Pegadaian Cabang Bolo yang memiliki kondisi masyarakat berbeda dibandingkan daerah perkotaan.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi, yang didefinisikan sebagai unit perangkat lunak untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan aktivitas manusia (Pramana, 2017), telah menjadi alat bantu esensial dalam berbagai sektor. Salah satu implementasinya adalah Pegadaian Digital Service (PDS), sebuah layanan digital berbasis *website* dan *mobile* yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus mengunjungi kantor cabang (A. Meilani & Sugiarti, 2022). Menurut (Arifin & Marlius, 2018), layanan jasa keuangan berbasis elektronik (*E-Service*) seperti PDS memegang peran yang sangat penting, khususnya bagi nasabah non-bank di Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk menyasar masyarakat dengan gaya hidup digital dengan menawarkan keunggulan berupa proses yang lebih cepat dan mudah dibandingkan bank, sehingga meningkatkan daya tarik Pegadaian sebagai pilihan lembaga keuangan.

Untuk dapat memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan, pengguna baru diwajibkan melakukan registrasi akun terlebih dahulu. Berdasarkan penelitian oleh (Fitriani et al., 2021), proses pendaftaran ini dimulai dengan mengunduh aplikasi PDS dari PlayStore atau AppStore. Setelah itu, pengguna memilih opsi "Daftar" dan melengkapi formulir dengan data diri seperti nama, nomor ponsel, dan email. Sistem akan mengirimkan kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS untuk diverifikasi, yang kemudian dilanjutkan dengan pembuatan *password* akun. Setelah semua langkah tersebut selesai dan berhasil, pengguna dapat langsung masuk menggunakan kredensial yang telah didaftarkan dan aplikasi Pegadaian Digital Service pun siap untuk digunakan.

Aplikasi Agen Pegadaian

Aplikasi Agen Pegadaian merupakan platform digital yang dirancang untuk mendukung para agen dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat secara lebih mudah dan efisien (Shahrin et al., 2025). Melalui aplikasi ini, agen dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pembiayaan, tabungan emas, pembayaran cicilan, serta layanan Pegadaian lainnya. Dengan fitur yang intuitif dan user-friendly, aplikasi ini memungkinkan agen untuk mengelola transaksi secara real-time, memantau komisi, serta mendapatkan informasi terbaru mengenai produk dan promo Pegadaian (Fadli et al.,

2025). Selain itu, keamanan transaksi juga menjadi prioritas utama dengan penerapan sistem verifikasi yang ketat. Keberadaan aplikasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan agen, tetapi juga memperluas jangkauan layanan Pegadaian ke seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, aplikasi ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan Pegadaian hingga ke daerah-daerah yang belum terjangkau oleh kantor cabang, mendukung inklusi keuangan, serta mendorong digitalisasi layanan gadai dan investasi emas (Sudirman et al., 2022). Dengan fitur-fitur seperti manajemen transaksi real-time, pemantauan komisi, serta pembaruan informasi produk dan promo, aplikasi ini juga membantu meningkatkan kesejahteraan agen melalui potensi pendapatan tambahan yang lebih transparan dan mudah diakses.

Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau kegiatan tak berwujud yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain tanpa mengakibatkan kepemilikan. Menurut Kotler, pelayanan merupakan sikap produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan. Pandangan ini diperkuat oleh (Barata, 2003) yang mendefinisikannya sebagai aktivitas interaksi yang tidak kasat mata antara pelanggan dan karyawan untuk memahami permintaan pelanggan. Secara lebih sederhana, pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang terjadi karena adanya hubungan antara pembeli dan penyedia jasa dalam menangani permasalahan. Dalam strategi pemasaran, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial karena penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan akan berpengaruh langsung terhadap kondisi dan pertumbuhan perusahaan jasa tersebut.

Tingkatan tertinggi dari pelayanan dikenal sebagai "pelayanan prima", yang dalam bahasa Inggris disebut *excellent service* atau pelayanan yang unggul (Semil dalam Wildan dan Raden Bambang). Inti dari pelayanan prima adalah memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan hingga melampaui ekspektasi mereka, yang pada akhirnya bertujuan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas. Menurut Tjiptono (dalam Handini Khaerunnisa), terdapat empat poin pokok untuk mewujudkan pelayanan prima. Hal ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan, yang harus diimbangi dengan ketepatan agar sesuai dengan permintaan nasabah. Selain itu, keramahan menjadi kunci untuk membangun hubungan yang baik, dan semua itu harus didukung oleh kenyamanan lingkungan yang dapat berdampak positif pada kinerja karyawan dan loyalitas nasabah.

Efektivitas Layanan

Efektivitas berasal dari kata dasar "efektif" yang menurut kamus bahasa Indonesia berarti berhasil guna atau dapat membawa hasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Secara konseptual, efektivitas dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sesuai ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya (Feronica, 2022). Pandangan ini sejalan dengan pendapat (Handayaningrat, 2013), yang mendefinisikan efektivitas sebagai ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, suatu program atau kegiatan dapat dianggap efektif apabila hasilnya sesuai dengan rencana awal, dan sebaliknya, dianggap tidak efektif jika tujuannya tidak tercapai.

Untuk mengukur efektivitas suatu layanan, digunakan berbagai indikator yang relevan. Pengukuran ini sering kali berpusat pada pelanggan, seperti menilai tingkat kepuasan pelanggan, kemudahan akses terhadap layanan, dan seberapa sering layanan tersebut digunakan atau tingkat penggunaannya. Dari perspektif internal organisasi, efektivitas diukur melalui efisiensi biaya, yaitu perbandingan antara realisasi dan anggaran, serta analisis tingkat kesalahan atau kegagalan layanan yang terlihat dari jumlah keluhan. Namun, indikator yang paling fundamental adalah tingkat pencapaian tujuan, yang secara langsung mengevaluasi sejauh mana sebuah layanan berhasil memenuhi target kinerja dan sasaran strategis yang telah ditetapkan.

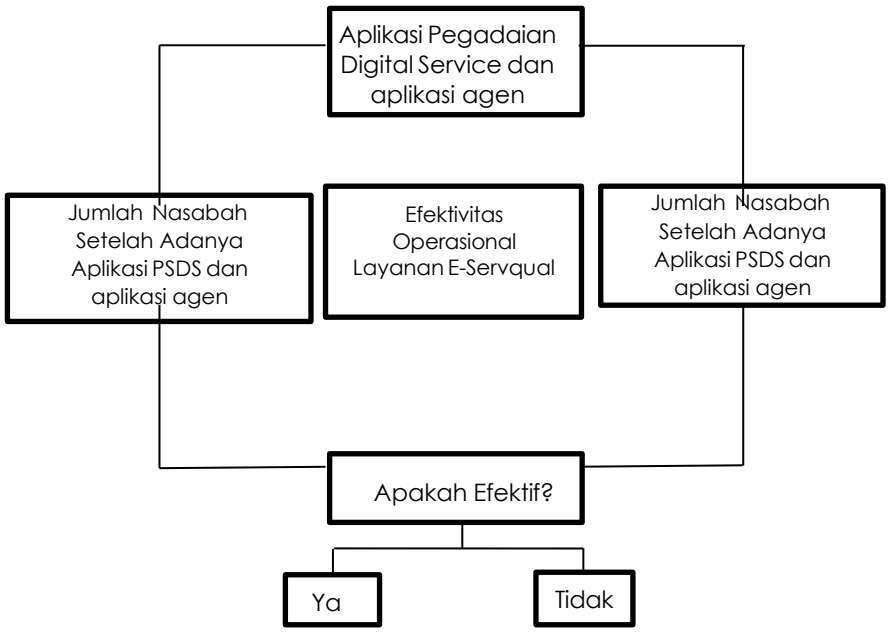
Efesiensi

Teori efisiensi erat kaitannya dengan teori konsumsi dan teori produksi dalam ekonomi mikro. Efisiensi dalam teori konsumsi yaitu dimana konsumen memiliki kemampuan untuk memaksimalkan utilitas atau kepuasan yang akan dipenuhinya. Sedangkan dalam teori produksi yaitu dimana suatu perusahaan dapat menghasilkan laba yang maksimal atas produksi yang dilakukan (Nuraini, 2016). Dalam literatur konvensional, teori produksi akan menggambarkan perlakuan perusahaan dalam membeli dan menggunakan masukan (input) untuk produksi dan menjual keluaran (output) berupa produk yang dihasilkan. Dengan begitu pada teori roduksi akan terlihat kemampuan perusahaan dalam memaksimalkan keuntungan maupun mengoptimalkan efisiensinya. Efisiensi akan optimal apabila perusahaan dapat memaksimalkan output dengan menggunakan input yang tetap ataupun dengan meminimalkan penggunaan input untuk mencapai tingkat output yang sama.

Konsep efisiensi telah dibahas secara umum oleh (Farrell, 1957) mengenai pengukuran efisiensi dalam perusahaan. Konsep tersebut kemudian dikembangkan oleh (Charnes, Cooper dan Rhodes, 1978) yang terfokus pada perkembangan pengukuran data perusahaan atau biasa disebut dengan Decision Making Unit (DMU). Di dalam penelitiannya mereka mengembangkan cara bagaimana mengukur efisiensi dari setiap DMU untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan yang diukur tersebut. Selanjutnya perkembangan pengukuran konsep efisiensi ini dilanjutkan oleh (Banker, Charnes dan Chooper, 1984) yang lebih spesifik menekankan pada metode pengukuran inefisiensi teknis dan skala pada metode Data Envelopment Analysis (DEA).

Kerangka Konsep Penelitian

Pengukuran efektivitas dilakukan secara kuantitatif, yaitu dengan membandingkan jumlah nasabah sebelum dan sesudah kedua aplikasi tersebut diterapkan. Hasil perbandingan ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana kontribusi aplikasi digital terhadap peningkatan layanan, yang akan diilustrasikan pada gambar terlampir.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Metode Analisis

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam efisiensi dan efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Bolo, Kabupaten Bima. Untuk memperoleh informasi yang kaya dan relevan, peneliti menerapkan teknik *purposive-convenience sampling* dalam pemilihan informannya. Informan penelitian ini terdiri dari Pimpinan Cabang sebagai *key informant*, 9 orang nasabah dengan variasi latar belakang, serta 9 orang agen yang terbagi menjadi 5 agen aktif dan 4 agen tidak aktif. Penggunaan *purposive sampling* ditujukan untuk memastikan informan yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman langsung, sementara *convenience sampling* mempermudah peneliti dalam menjangkau partisipan yang bersedia dan dapat diakses (Sugiyono, 2019). Kombinasi teknik ini dinilai tepat karena sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh (Creswell, 2017), di mana pemilihan sampel tidak bertujuan untuk generalisasi, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pandangan, pengalaman, dan hambatan yang dihadapi para pengguna dalam konteks fenomena yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat metode, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka (Creswell, 2017). Wawancara dilakukan dengan pimpinan, pegawai, dan nasabah Pegadaian Cabang Bolo untuk mengetahui efektivitas aplikasi PDS dan agen, baik secara mendalam maupun terarah (Sujarweni, 2015). Observasi dipakai untuk melihat langsung sistem pelayanan di kantor maupun aplikasi, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan menelaah arsip, catatan, serta dokumen resmi yang relevan (Sugiyono, 2019). Studi pustaka digunakan untuk memperkuat landasan teori melalui literatur dan penelitian terdahulu.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengutamakan keabsahan informasi melalui teknik triangulasi data, yang meliputi triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan (nasabah dan agen), triangulasi teknik dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi waktu untuk memahami konteks pengalaman yang berbeda, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2019). Setelah data teruji keabsahannya, analisis dilanjutkan menggunakan model interaktif dari (Miles, 2016) yang mencakup tiga tahapan berkesinambungan: reduksi data untuk memilih dan memfokuskan informasi yang relevan; penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif untuk mengidentifikasi pola; serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menafsirkan makna temuan. Seluruh proses ini berjalan secara siklus sejak awal hingga akhir penelitian untuk menghasilkan analisis yang tajam dan komprehensif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Triangulasi Data

Penelitian ini dilaksanakan melalui wawancara dengan pemimpin cabang dan nasabah Pegadaian area Dompu Cabang Bolo Kabupaten Bima. Proses wawancara dimulai pada tanggal 2 Februari 2025 dengan melibatkan 10 (sepuluh) informan untuk aplikasi PDS dan 10 Informan untuk aplikasi agen. Untuk aplikasi PDS jumlah tersebut terdapat 1 (Satu) orang adalah Pimpinan Cabang Pegadaian Cabang Bolo yang bertindak sebagai informan kunci, sementara 9 (sembilan) informan lainnya adalah nasabah yang terdaftar di Pegadaian Cabang Bolo.

Triangulasi Sumber

Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan jawaban dari informan kunci (Bapak Fahrul Rozi) dengan nasabah pengguna maupun non-pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

- Responden Bapak FR sebagai Pimpinan Cabang Pegadaian Bolo menekankan bahwa "*Aplikasi PDS adalah inovasi digital yang memberi kemudahan transaksi tanpa harus datang ke outlet. Namun, beliau juga menyoroti hambatan utama nasabah usia lanjut cenderung kesulitan menggunakan aplikasi karena keterbatasan literasi digital.*"
- Nasabah muda seperti responden Pak Ad (29 tahun), Pak Dn (32 tahun), Ibu Ul (24 tahun), Pak Bb (28 tahun), dan Ibu Tn (43 tahun) memberikan testimoni bahwa "*Aplikasi mudah digunakan, tampilan sederhana, dan proses transaksi fleksibel.*"
- Sebaliknya, nasabah usia 40 tahun ke atas seperti responden Ibu Nt (42 tahun), Ibu Rh (51 tahun), Ibu Rn (42 tahun), dan Ibu Jri (46 tahun) yang menyatakan "*Tidak menggunakan aplikasi, dengan alasan kurang paham teknologi, lebih nyaman datang langsung, atau ingin melihat barang lelang di kantor.*"

Hasil triangulasi sumber memperlihatkan adanya kesesuaian antara data yang disampaikan oleh pimpinan cabang Pegadaian Cabang Bolo dengan pengalaman para nasabah. responden Bapak FR, sebagai pimpinan cabang sekaligus informan kunci, menegaskan bahwa hambatan utama dalam implementasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terletak pada faktor usia dan keterbatasan pemahaman teknologi. Hal ini

tercermin dari keterangan sebagian besar nasabah berusia di atas 40 tahun, seperti responden Ibu Nt (42 tahun), Ibu Rh (51 tahun), Ibu Rn (42 tahun), dan Ibu Jri (46 tahun) yang merasa lebih nyaman memanfaatkan layanan konvensional di kantor Pegadaian daripada menggunakan aplikasi digital. Alasan mereka bervariasi, mulai dari tidak terbiasa dengan perangkat gawai, belum mengenal aplikasi, hingga lebih suka melakukan transaksi sambil menyaksikan langsung barang lelang yang tersedia di kantor.

Sebaliknya, kelompok nasabah dengan usia relatif lebih muda, seperti responden Pak Ad (29 tahun), Pak Dn (32 tahun), Ibu Ul (24 tahun), Pak Bb (28 tahun), dan Ibu Tn (43 tahun), menyatakan lebih mudah menyesuaikan diri dengan aplikasi karena keseharian mereka sudah akrab dengan penggunaan smartphone dan berbagai layanan digital. Menurut mereka, aplikasi Pegadaian Digital Service menawarkan kepraktisan, efisiensi, serta fleksibilitas waktu dan tempat dalam menyelesaikan transaksi.

Kedua kelompok data tersebut menguatkan keterangan dari pimpinan cabang. Dengan demikian, data yang diperoleh dari informan kunci maupun dari nasabah menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi. Triangulasi sumber ini menegaskan bahwa usia, pola kebiasaan, dan tingkat literasi digital merupakan faktor penentu utama dalam perbedaan tingkat adopsi aplikasi PDS di kalangan nasabah.

Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara responden yang menggunakan aplikasi (user experience) dengan observasi fitur aplikasi yang dijelaskan oleh pimpinan cabang.

Kemudahan & Efisiensi

- Responden Pak Dn, Ibu Ul mengatakan bahwa "*Aplikasi sederhana, mudah diakses, dan fleksibel dalam pembayaran.*"
- Observasi dari pihak manajemen Responden Bapak FR, juga menegaskan bahwa "*Aplikasi memang dirancang agar ringan dan mudah digunakan.*"

Kelengkapan Fitur

- Responden Pak Ad menyebutkan bahwa "*Ada fitur yang masih terbatas, contohnya produk KUR Syariah belum tersedia.*"
- Hal ini sesuai dengan pernyataan responden Bapak FR yang menyatakan bahwa "*Tidak semua produk Pegadaian sudah masuk ke aplikasi, meski sedang dikembangkan.*"

Keamanan

- Nasabah pengguna (Pak Andi, Pak Deni, Ibu Ulfa) merasa aman dengan adanya OTP, verifikasi email, dan kebijakan datang langsung jika ganti nomor.
- Hal ini sesuai dengan penjelasan responden Bapak FR sebagai pimpinan cabang bahwa "*Pegadaian memiliki tim Cyber Security pusat dan OJK ikut mengawasi.*"

Dalam triangulasi teknik, perbandingan dilakukan antara hasil wawancara dengan nasabah, keterangan dari pimpinan cabang, serta prosedur operasional yang berlaku di Pegadaian. Berdasarkan wawancara, para pengguna aplikasi seperti responden Pak Dn, Pak Ad, Ibu Ul, Pak Bb, dan Ibu Tn menuturkan bahwa aplikasi PDS mudah dipakai, memiliki tampilan sederhana, serta menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran. Mereka juga menyoroti keberadaan fitur penting, antara lain tabungan emas, cicil emas, pembayaran tagihan listrik dan air, hingga pembelian pulsa, yang dinilai sangat membantu dalam kebutuhan sehari-hari.

Pernyataan ini sejalan dengan keterangan responden Bapak FR, yang menjelaskan bahwa meskipun pada awal peluncurannya aplikasi masih memiliki keterbatasan, Pegadaian secara bertahap terus melakukan penyempurnaan fitur. Ia juga menekankan bahwa memang belum semua produk dapat diakses melalui aplikasi, namun pengembangan dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dari aspek keamanan, nasabah menilai aplikasi sudah dilengkapi perlindungan yang memadai melalui sistem *One Time Password* (OTP), verifikasi email, serta kewajiban datang langsung ke kantor untuk mengganti nomor telepon yang terdaftar. Hal ini sesuai dengan penjelasan pimpinan cabang bahwa Pegadaian memiliki tim keamanan siber di kantor pusat, serta seluruh aktivitas digital diawasi langsung oleh OJK.

Dengan demikian, triangulasi teknik menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, baik nasabah maupun pimpinan cabang, saling mengonfirmasi dan memperkuat satu sama lain. Kondisi ini menambah validitas dan kredibilitas data penelitian, karena tidak ditemukan perbedaan mendasar antara pengalaman pengguna dengan kebijakan perusahaan, melainkan terdapat kesesuaian yang konsisten.

Triangulasi Waktu

Beberapa responden menyampaikan pengalaman berbeda yang juga dipengaruhi oleh konteks waktu penggunaan aplikasi.

- Pengguna awal seperti responden Pak Ad mengeluhkan bahwa "*Informasi produk belum lengkap dan harus tetap ke outlet.*"
- Pengguna terkini seperti responden Ibu UI, Pak Bb menyatakan bahwa "Fitur semakin lengkap, termasuk pembayaran BPJS, listrik, air, bahkan top up pulsa."
- Dari sisi manajemen, responden Bapak FR menyebutkan bahwa "*Sejak awal peluncuran memang ada banyak kekurangan fitur, namun terus diperbaiki secara bertahap.*"

Analisis triangulasi waktu menunjukkan adanya perbedaan pengalaman antara nasabah pengguna aplikasi di tahap awal peluncuran dengan pengguna terkini. Responden Pak Ad misalnya, menyebutkan bahwa informasi produk di aplikasi masih terbatas, sehingga ia harus tetap bertanya langsung di outlet untuk mendapatkan keterangan lebih detail. Namun, pengguna lainnya seperti responden Ibu UI dan Pak Bb menilai aplikasi kini sudah semakin lengkap dengan tambahan fitur yang mendukung berbagai transaksi di luar produk gadai, seperti pembayaran BPJS, listrik, dan air.

Pernyataan ini sejalan dengan keterangan responden Bapak FR menguatkan hal ini. Ia menyebut bahwa sejak awal peluncuran, aplikasi PDS memang masih banyak menghadapi kendala pada fitur. Namun, seiring berjalannya waktu, Pegadaian terus melakukan pemantauan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan digital. Dengan demikian, pengalaman pengguna pada periode awal memang berbeda dengan pengalaman pengguna terkini.

Triangulasi waktu ini menegaskan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service adalah produk yang dinamis dan terus berkembang. Perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu membuktikan adanya komitmen perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan pada periode tertentu akan memberikan gambaran yang berbeda dibandingkan penelitian pada periode awal peluncuran aplikasi.

Sintesis dari Ketiga Triangulasi

Dari hasil triangulasi sumber, teknik, dan waktu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki tingkat validitas tinggi karena data dari berbagai informan, metode, dan periode waktu saling menguatkan. Faktor utama yang memengaruhi penerimaan aplikasi PDS adalah usia dan literasi digital, sedangkan pengalaman pengguna menegaskan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, aman, dan semakin berkembang seiring waktu. Dengan demikian, temuan penelitian ini bukan hanya memberikan gambaran kondisi saat ini, tetapi juga memproyeksikan arah perkembangan layanan digital Pegadaian di masa depan.

Analisis Data Model Interaktif Miles & Huberman

Reduksi Data

Tahap ini dilakukan dengan menyaring dan merangkum data wawancara agar lebih fokus pada hal-hal yang relevan.

- Kemudahan penggunaan: Responden seperti Pak Ad, Pak Dn, Ibu Ul, Pak Bb, dan Ibu Tn menilai aplikasi PDS mudah digunakan dengan tampilan sederhana dan praktis. Sebaliknya, responden usia di atas 40 tahun Ibu Nt, Ibu Rhm, Ibu Rn, Ibu Jri cenderung enggan menggunakan aplikasi karena keterbatasan literasi digital.
- Efisiensi: Aplikasi mempersingkat proses transaksi, meski beberapa responden Pak Ad, Ibu Ul menyebut informasi produk belum sepenuhnya lengkap.
- Fitur layanan (tangible): Sebagian besar pengguna menilai fitur sudah lengkap, terutama untuk tabungan emas, cicil emas, serta pembayaran tagihan. Namun, ada catatan bahwa belum semua produk Pegadaian tersedia di aplikasi.
- Daya tanggap: Mayoritas pengguna belum mengalami masalah berarti, namun mereka tahu adanya fitur pusat bantuan dan call center.
- Keandalan: Aplikasi dianggap cepat dan memudahkan proses transaksi, terutama pembayaran angsuran dan top up tabungan emas.
- Keamanan: Pengguna percaya pada sistem keamanan berbasis OTP, verifikasi email, dan prosedur konfirmasi di kantor. Namun, ada saran peningkatan kewaspadaan terhadap ancaman digital.
- Kendala utama: Faktor usia, keterbatasan perangkat, jaringan internet, serta kebiasaan nasabah lama yang lebih nyaman dengan layanan konvensional.

Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan merangkum informasi hasil wawancara agar terfokus pada tema yang relevan dengan penelitian. Dari wawancara dengan pimpinan cabang dan para nasabah, sejumlah temuan pokok dapat ditarik. Pertama, aspek kemudahan penggunaan menjadi salah satu keunggulan aplikasi PDS, di mana responden muda seperti Pak Ad, Pak Dn, Ibu Ul, Pak Bb, dan Ibu Tn menilai tampilannya sederhana, praktis, serta mendukung berbagai opsi pembayaran. Kedua, efisiensi dinilai mempercepat transaksi, meskipun sebagian responden menilai bahwa informasi produk masih belum sepenuhnya lengkap. Ketiga, dari sisi kelengkapan fitur, layanan seperti tabungan emas, cicil emas, hingga pembayaran listrik, air, dan pulsa dianggap membantu kebutuhan harian, meskipun belum mencakup seluruh produk Pegadaian. Keempat, daya tanggap dan keandalan aplikasi dinilai baik karena sebagian besar responden tidak mengalami kendala serius. Kelima, pada aspek keamanan, mayoritas nasabah merasa terjamin dengan adanya OTP, verifikasi email, serta pengawasan OJK. Di sisi lain, reduksi data juga mengungkapkan kendala utama berupa rendahnya literasi digital pada nasabah berusia di atas 40 tahun, hambatan jaringan, serta kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan konvensional.

Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik untuk memudahkan analisis.

- Pimpinan Cabang Bapak FR menegaskan bahwa aplikasi PDS adalah inovasi digital untuk mempermudah nasabah. Namun, tantangan besar ada pada literasi digital nasabah usia lanjut dan keterbatasan fitur awal aplikasi.
- Nasabah pengguna muda (21–40 tahun) menekankan aspek kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas. Mereka merasa terbantu karena transaksi bisa dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke outlet.
- Nasabah usia lanjut lebih memilih datang langsung ke Pegadaian karena belum terbiasa dengan aplikasi. Ada juga yang menilai layanan konvensional memberi keuntungan tambahan, seperti bisa melihat barang lelang secara langsung.
- Kesamaan pandangan muncul pada aspek keamanan, di mana baik pimpinan cabang maupun nasabah menegaskan bahwa aplikasi sudah cukup aman dan diawasi oleh OJK serta tim cyber security.
- Perbedaan pandangan terdapat pada persepsi kelengkapan fitur. Nasabah merasa masih ada keterbatasan, sedangkan manajemen menyebutkan pengembangan sedang berlangsung.

Setelah melalui reduksi, data ditata dalam bentuk narasi tematik sehingga lebih mudah dianalisis. Hasil penyajian memperlihatkan adanya perbedaan persepsi antara nasabah muda dan nasabah usia lanjut. Nasabah muda memandang aplikasi PDS sebagai sarana yang praktis, efisien, cepat, dan fleksibel, sesuai dengan gaya hidup digital mereka. Sebaliknya, kelompok usia lanjut lebih memilih layanan konvensional di kantor Pegadaian karena keterbatasan pemahaman teknologi dan kenyamanan berinteraksi langsung. Sementara itu, Bapak FR selaku pimpinan cabang menegaskan bahwa PDS merupakan inovasi digital yang terus dikembangkan, walaupun pada masa awal peluncuran masih terdapat keterbatasan fitur. Data ini memperlihatkan adanya titik temu antara pihak manajemen dan pengguna muda pada aspek kemudahan, efisiensi, dan keamanan. Namun, perbedaan pandangan tetap terlihat terkait kelengkapan fitur, di mana pengguna menilai masih ada kekurangan, sedangkan pihak manajemen menegaskan bahwa pengembangan dilakukan secara bertahap.

Penarikan Kesimpulan & Verifikasi

Dari hasil reduksi dan penyajian data, dapat ditarik beberapa kesimpulan:

- Faktor utama adopsi aplikasi PDS adalah usia dan literasi digital. Nasabah muda lebih mudah menerima layanan digital, sedangkan nasabah usia lanjut cenderung mempertahankan cara konvensional.
- Aplikasi PDS memberi nilai tambah berupa kemudahan, efisiensi, kecepatan, dan keamanan. Hal ini konsisten dengan strategi Pegadaian dalam mendorong layanan digital.
- Masih ada keterbatasan fitur dan informasi produk, namun Pegadaian berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
- Kredibilitas data tinggi, karena hasil wawancara antara pimpinan cabang, nasabah pengguna, dan non-pengguna saling menguatkan (konfirmasi silang).
- Kendala eksternal (jaringan dan perangkat) serta kebiasaan lama tetap menjadi tantangan yang perlu ditangani dalam penerapan layanan digital.

Berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, usia dan literasi digital menjadi faktor dominan yang menentukan penerimaan aplikasi PDS. Nasabah muda cenderung lebih adaptif, sedangkan kelompok usia lanjut lebih memilih layanan tradisional. Kedua, aplikasi PDS telah terbukti memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, kecepatan layanan, serta jaminan keamanan bagi penggunanya. Ketiga, meskipun manfaat sudah dirasakan, keterbatasan fitur dan informasi produk masih menjadi catatan penting yang perlu diperbaiki agar aplikasi lebih menyeluruh. Keempat, tingkat validitas data terjamin karena temuan dari responden dan pihak manajemen saling melengkapi dan mengonfirmasi. Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa PDS merupakan layanan dinamis yang terus diperbarui, sehingga evaluasi berkelanjutan menjadi kebutuhan untuk meningkatkan adopsi, terutama di kalangan nasabah dengan usia lebih lanjut.

Pembahasan

Efisiensi Aplikasi PDS dalam Perspektif Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dinilai mampu memberikan kemudahan, efisiensi, kecepatan, dan keamanan bagi nasabah. Sebagian besar responden, khususnya kalangan muda, mengakui bahwa aplikasi ini mempersingkat waktu transaksi, karena mereka tidak perlu lagi datang ke kantor Pegadaian. Hal ini sejalan dengan konsep efisiensi pelayanan publik menurut (Denhardt & Denhardt, 2003), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus mampu memberikan manfaat besar dengan pengorbanan biaya dan waktu yang minimal. Aplikasi PDS memungkinkan nasabah melakukan pembayaran cicilan, pembelian emas, dan transaksi lain hanya dengan beberapa langkah sederhana melalui ponsel pintar.

Efisiensi ini juga berdampak pada penghematan biaya transportasi dan tenaga. Jika sebelumnya nasabah harus meluangkan waktu khusus untuk antre di kantor Pegadaian, kini mereka dapat menyelesaikan transaksi di rumah atau tempat kerja. Kondisi ini sesuai dengan pandangan (Osborne, 2006), mengenai reinventing government, yaitu bahwa birokrasi modern dituntut untuk mampu bekerja secara lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi. Dengan demikian, PDS dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan publik yang mendukung prinsip efisiensi dalam tata kelola organisasi modern.

Hasil penelitian juga menemukan adanya perbedaan tingkat efisiensi yang dirasakan antar kelompok usia. Nasabah muda merasakan efisiensi secara langsung karena terbiasa dengan layanan digital, sedangkan nasabah lanjut usia kurang merasakan manfaat tersebut akibat keterbatasan literasi teknologi. Artinya, meskipun aplikasi sudah efisien dari sisi teknis, masih diperlukan strategi pendukung agar efisiensi tersebut bisa dirasakan merata oleh semua lapisan pengguna. Hasil temuan ini sejalan dengan studi oleh (Anjeli et al. 2023), yang menjelaskan bahwa PT. Pegadaian cabang curup sudah memebrikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi produk-produk pegadaian menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman, nyaman.

Efektivitas PDS dalam Memberikan Pelayanan Prima

Efektivitas dalam pelayanan publik mengacu pada sejauh mana layanan mampu mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Lovelock, 2011). Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PDS cukup efektif, terutama dalam menyediakan berbagai fitur seperti tabungan emas, cicil emas, pembayaran listrik, air, hingga pembelian pulsa.

Nasabah pengguna menyatakan bahwa layanan digital ini menjawab kebutuhan sehari-hari mereka secara cepat dan praktis.

Efektivitas aplikasi PDS juga dapat dilihat dari kepuasan nasabah yang meningkat karena adanya fleksibilitas waktu dan tempat. Menurut teori pelayanan prima, kepuasan pelanggan adalah indikator penting dari efektivitas layanan. Jika pelanggan merasa kebutuhan mereka terpenuhi, maka layanan dianggap efektif. Dalam konteks ini, sebagian besar responden muda merasa puas dengan PDS karena mampu memberikan solusi yang lebih cepat dibandingkan layanan konvensional.

Kendati demikian, penelitian juga menemukan bahwa efektivitas aplikasi masih terbatas karena tidak semua produk Pegadaian tersedia secara digital. Beberapa nasabah masih harus datang ke kantor untuk mengakses layanan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas PDS masih parsial dan membutuhkan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kelengkapan fitur yang ditawarkan dan kesesuaian dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian temuan ini sejalan dengan studi oleh (Supriadi, 2022) menyatakan bahwa PT Pegadaian (Persero) UPC Performance menyelenggarakan berbagai transaksi dan layanan dengan sistem daring.

Kualitas Layanan Digital dan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan perspektif teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), kualitas layanan pada aplikasi PDS dapat ditelaah melalui lima dimensi pokok. Pertama, tangible atau wujud fisik dari tampilan aplikasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa antarmuka aplikasi dirancang sederhana serta mudah dipahami, sehingga mendukung kenyamanan bagi pengguna baru. Kedua, reliability atau keandalan layanan. Para responden menuturkan bahwa proses transaksi berjalan cepat dan jarang mengalami gangguan teknis, meskipun sebagian masih menilai informasi produk yang tersedia belum sepenuhnya lengkap.

Ketiga, responsiveness atau daya tanggap, yang dalam hal ini terlihat dari adanya call center dan pusat bantuan online yang dapat diakses jika terjadi kendala. Walaupun sebagian besar nasabah jarang menggunakannya, keberadaan fitur ini menunjukkan komitmen Pegadaian terhadap responsivitas. Keempat, assurance atau jaminan keamanan. Nasabah merasa aman dengan adanya mekanisme OTP, verifikasi email, serta pengawasan langsung oleh OJK. Hal ini memberikan keyakinan bahwa aplikasi PDS dapat dipercaya. Kelima, empathy atau kepedulian, yang tercermin dari upaya Pegadaian untuk terus mengembangkan fitur baru sesuai kebutuhan pengguna.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi SERVQUAL telah terpenuhi, meski masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada *reliability dan tangibles*. Dengan demikian, kualitas layanan PDS dapat dikategorikan cukup baik, namun perlu peningkatan agar semua aspek SERVQUAL dapat optimal. Hal ini penting karena kualitas layanan digital merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian hasil temuan ini sejalan dengan studi oleh (Pakaya, 2021), yang menjelaskan bahwa ketika adanya aplikasi pegadaian digital service sebagian besar nasabah di pegadaian merasakan adanya manfaat dan kemudahan dari nasabah yang berdampak pada kepuasan konsumen misalnya dengan penggunaan aplikasi ini nasabah tidak perlu mengunjungi outlet pegadaian untuk melakukan transaksi.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efisiensi dan efektivitas aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Bolo Kabupaten Bima, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Efisiensi: Aplikasi PDS terbukti mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu serta biaya bagi nasabah. Nasabah muda merasakan manfaat efisiensi secara nyata, sedangkan nasabah usia lanjut cenderung kurang merasakan karena keterbatasan literasi digital.
- Efektivitas: PDS cukup efektif dalam menyediakan layanan digital seperti tabungan emas, cicil emas, pembayaran listrik, air, hingga pulsa. Namun efektivitas masih terbatas karena belum semua produk Pegadaian dapat diakses melalui aplikasi.
- Kualitas layanan digital: Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aplikasi PDS telah memenuhi aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, meski masih ada ruang perbaikan terutama dalam hal kelengkapan informasi produk dan tampilan aplikasi.
- Penerimaan teknologi: Tingkat penerimaan PDS dipengaruhi oleh usia dan literasi digital. Nasabah muda lebih mudah menerima layanan digital, sedangkan nasabah lanjut usia masih cenderung bertahan pada layanan konvensional.

Dengan demikian, PDS telah berperan penting dalam mendukung pelayanan publik yang lebih modern dan efisien, meski pengembangan fitur serta peningkatan literasi digital masih menjadi kebutuhan penting.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Bagi PT. Pegadaian Cabang Bolo, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi literasi digital terutama kepada nasabah usia lanjut, terus menyempurnakan fitur aplikasi hingga mencakup seluruh produk, serta memperkuat dukungan teknis untuk layanan yang lebih optimal. Dari sisi pengembangan teori, penelitian ini memperkuat teori Pelayanan Publik tentang efisiensi dan kepuasan pelanggan, sekaligus mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengaitkan faktor usia dan kebiasaan dengan penerimaan teknologi, sehingga berkontribusi pada kajian layanan digital di sektor keuangan non-bank. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup responden ke cabang lain, menggunakan metode *mixed methods* (kualitatif dan kuantitatif) untuk hasil yang lebih komprehensif, serta meneliti dampak jangka panjang aplikasi terhadap loyalitas nasabah.

Referensi

Amaliah, M. (2023). *Pengembangan Usaha Mikro Nasabah Melalui Pembiayaan Kreasi pada PT Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Cabang Suppa*. IAIN Parepare.

Anjeli, H. L. T., Khairul, U. K., & Pefriyadi, P. (2023). *Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup*. Institut Agama Islam Negeri Curup.

Arifin, I. Z., & Marlius, D. (2018). *Analisis kinerja keuangan pt. pegadaian cabang ulak karang*.

Aulia, S. (2020). Pola perilaku konsumen digital dalam memanfaatkan aplikasi dompet digital. *Jurnal Komunikasi*, *12*(2), 311–324.

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and*

mixed methods approaches. Sage publications.
Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, *15*(2).
Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, *205*(219), 5.
Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, *8*(1), 3–10.
Fadli, Z., Taufikurohman, M. R., Zani, M., Mursidah, M., Tebai, N., Melly, S., Herlina, H., & laka Buni, N. (2025). *Ekonomi dan Manajemen Agribisnis*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
Feronica, B. M. (2022). Kepemimpinan san Efektivitas Kerja. *Purwokerto: CV Pena Persada*.
Fikri, R. A. (2023). *EFEKTIVITAS APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI PT. PEGADAIAN CABANG MANADO TIMUR*. IAIN MANADO.
Fiqih Haryanto, M., Safuan, D. S., Musa, D. M. A. A., & SE, M. M. (2023). ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PENGEMBANGAN BISNIS PT PEGADAIAN. *Neomarketing*, *1*(1).
Fitriani, E. L., Rahardjo, B., & Arifin, M. (2021). *Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala*.
Garbo, A. G., & Latifah, H. R. (2024). Optimasi pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia melalui penggunaan kecerdasan buatan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *9*(2).
Gunawan, G. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
Handayaningrat, S., & Administrasi, P. S. (2013). Manajemen. *Pustaka Sinar Harapan*.
Hartati, W. (2023). *Efektivitas layanan pegadaian syariah digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2022). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *4*(3), 708–725.
Latifah, F. N., Ardiani, N., & Yuliani, M. (2024). Buku Ajar Pegadaian Syariah. *Umsida Press*, 1–133.
Maulani, D. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, *3*(2), 185–194.
Meilani, A. R., Hasibuan, N. M., & Nasution, M. L. I. (2022). Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(3), 707–716.
Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *8*(3), 2501–2510.
Miles, M. B. A. M. H. J. S. (2016). Qualitative data analysis: A methods sourcebook. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)*, *30*(25), 33. https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40
Nuraini, I. (2016). *Pengantar Ekonomi Mikro*. UMMPress.
Osborne, S. P. (2006). *The new public governance? 1*. Taylor & Francis.
Pakaya, A. C. F. (2021). *Analisis Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Malalayang*. IAIN MANADO.
Pramana, H. W. (2017). Definisi Aplikasi. wikipedia. org/wiki/Aplikasi. *Dilihat Pada Tanggal*, *3*.
Shahrin, A. A., Rozi, H. A. A., & Lutfi, M. (2025). Literasi Keuangan Nasabah terhadap Pemahaman Sistem Pembiayaan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, *5*(1), 27–39.
Sudirman, A., Ratih, S. D., Manggabarani, A. S., Soegoto, A. S., Ratnasari, K., Burhanudin, J., Sari, P. N., Mardianto, D., Nugroho, H., & Kesuma, T. M. (2022). *Manajemen Pemasaran Kontemporer*.

Sugiyono, 2019. (2019). Metode penelitian manajemen. Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, tindakan kelas dan evaluasi. *Bandung : Alafabeta*.
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.
Suryani, T. (2017). *Manajemen pemasaran strategik bank di era global*. Prenada Media.