

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Jihan Rizky Fadhilah¹, Nora Eka Putri²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

Article Info	Abstract
<p>Article history: Received 01 November 2021 Publish 10 November 2021</p> <hr/> <p>Keywords: Application Tarandam Pawnshop branch factors the use of the Digital</p>	<p><i>This study aims to find out how the Application of Digital Service Pawnshop Applications at the Tarandam Pawnshop branch of Padang city, and the factors that influence the use of the Digital Service Pawnshop application at the Tarandam Pawnshop branch of Padang city. This research was conducted in the city of Padang using qualitative analysis techniques and descriptive methods to process, and collect data through interviews, documentation studies, and observations. The results of this study indicate that the factors that influence the Customer in the Use of the Digital Service Pawnshop Application at the Pawnshop Tarandam branch of Padang city are two factors, namely the main factor consisting of the Promotion factor and the Service Quality Factor which greatly affects the Customer in determining its use of the Digital Pawn Service Application, and supporting factors, namely Location Factors and Customer Environmental Factors.</i></p>
<p>Info Artikel</p> <p>Article history: Diterima 01 November 2021 Publis 10 November 2021</p>	<p>Abstrak</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan metode deskriptif untuk mengolah, dan mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Nasabah dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi Pegadaian digital Service, serta Faktor yang mendukung yaitu Faktor Lokasi dan Faktor Lingkungan Pelanggan.</p> <p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p> 
<p>Corresponding Author: Jihan Rizky Fadhilah Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang (UNP) Email: jihanrizkyf@gmail.com</p>	

1. PENDAHULUAN

Dalam pertumbuhan teknologi yang kian hari semakin maju membuat seluruh zona juga wajib menjajaki berbagai wujud pergantian dalam pemakaian teknologi yang bermanfaat guna memudahkan pekerjaan. Teknologi yang terdapat dikala ini jadi suatu kebutuhan untuk warga dan tidak terlepas pula untuk pihak pemerintah ataupun swasta. Teknologi digunakan oleh pemerintah maupun perusahaan-perusahaan swasta sebab bisa tingkatkan keuntungan dengan berlipat ganda (Ngafifi, 2014: 38). Teknologi berbasis internet saling berhubungan dengan E-Government, yang mana dengan adanya E-Government saat ini memudahkan pemberi layanan dalam menjalankan tugas dan fungsi (N.E. Putri, 2015). Tidak ayal dengan kondisi ini membuat teknologi jadi

kebutuhan dasar dalam pemberian pelayanan kepada warga supaya menggapai pelayanan publik yang efisien serta efesien. Makin hari tuntutan dari warga supaya mereka dapat memperoleh pelayanan yang baik juga makin bertambah sehingga menuntut para aktor pemberi layanan wajib membagikan pelayanan yang prima kepada setiap warga.

Seluruh orang dan juga organisasi tentunya tidak akan bisa menolak untuk bisa menjajaki pergantian era atau perubahan zaman yang semakin meningkat. Tidak terlepas pula untuk zona bisnis yang tentunya akan sangat mengakibatkan dampak yang sangat baik mulai dari efesiensi, efektifitas, kecepatan, keamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam melaksanakan pelayanan pasti saja kepuasan pelanggan ataupun nasabah menjadi perihai utama dalam memastikan keberlangsungan suatu organisasi kedepannya. Perihai ini dicoba agar organisasi tersebut tidak tergerus oleh jaman. Selaku lembaga keuangan non bank kepemilikan pemerintahan yang berhak membagikan pinjaman kredit kepada warga atas dasar hukum gadai yang bertujuan supaya masyarakat tidak merasa dirugikan.

PT. Pegadaian (Persero) telah melaksanakan Perubahan industri agar jadi industri keuangan untuk generasi di umurnya yang telah sampai 117 tahun. Pergantian yang dikerjakannya merupakan suatu metode untuk membuat sebuah aplikasi agar dapat mempermudah konsumen ataupun nasabah dalam melaksanakan transaksi kepada industri yang bersangkutan. Perubahan yang dilangsungkan oleh PT. Pegadaian (Persero) ialah dengan peluncuran aplikasi yang dinamakan dengan Pegadaian Digital Service (PDS). Perihai ini dilangsungkan guna memperluas jangkauan pasar sehingga dapat mencangkup maupun menghimpun nasabah dari kalangan millennial (Sari, 2019: 10). Dalam hal ini yang jadi inisiator serta penggerak utama untuk Pegadaian dalam melaksanakan transformasi merupakan Sunarso, yang sukses menaikkan reputasi Pegadaian menjadi industri BUMN yang pantas untuk diperhitungkan oleh publik dengan melaksanakan bermacam inovasi serta pergantian, semacam dengan membuka jaringan kafe the Gade Coffee and Gold di cabang- cabang Pegadaian, dan membuat aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). (Djokosantoso, M, 2013: 162)

Pada masa digitalisasi ini, kompetisi antar lembaga perbankan ataupun lembaga keuangan sangatlah kuat, dalam perihai pelayanan, produk, maupun berbentuk benda serta jasa dalam mencukupi kebutuhan warga ataupun nasabah dan memberikan pelayanan secara optimal. Pegadaian Digital Service (PDS) ini digunakan agar dapat mempermudah para nasabah dalam melaksanakan proses transaksi maupun melaksanakan pembayaran. Lewat aplikasi ini pula para nasabah hendaknya lebih gampang dalam pengecekan secara rinci bayaran yang sudah dia jalani sepanjang proses peminjaman. Tidak hanya itu dalam aplikasi ini pula dapat dipakai untuk melaksanakan pengecekan bayaran Telkom, tagihan listrik (PLN), Air PDAM, BPJS, Bayar Angsuran serta melaksanakan proses dalam pemakaian berbagai produk yang dipunyai oleh PT. Pegadaian (Persero). Produk-produk pegadaian itu sendiri adalah Kredit Cepat Aman (KCA) dengan sistem gadai, Kredit pinjaman yang diberikan kepada UMKM yang juga diberikan dengan sistem gadai (Krasida), Kredit bulanan bagi UKM dengan sistem Fidusia (Kreasi), Pembayaran syariah untuk dapat memiliki motor/mobil dengan angsuran di Pegadaian (Amanah) dengan sistem Fidusia, Layanan Penjualan Emas, Layanan Nabung Emas, Pengiriman/penerimaan barang dari luar negeri (Remittance), Multi Pembayaran Online (MPO). Dalam segi penggunaannya aplikasi PDS ini dapat mempermudah nasabah dalam melaksanakan proses peminjaman serta pembayaran, setelah nasabah memperoleh kode booking, lalu melaksanakan pembayaran melalui aplikasi ini hingga nasabah cuma dengan melihatkan kode booking yang didapatkan saja bila nantinya nasabah menyertorkan uang atau pembayarannya ke outlet pegadaian. (Pegadaian, 2018)

Aplikasi Pegadaian Digital Service telah ada dan dapat diakses semenjak Januari 2018. Para karyawan Pegadaian juga terus melaksanakan promosi terpaut dengan aplikasi PDS ini supaya para nasabah lebih memahami sehingga nasabah juga memperoleh kebermanfaatn dari Pegadaian Digital Service. Dari informasi yang didapat dari Google Play Store pengunduhan aplikasi PDS

telah menggapai satu juta kali unduh. Ini menunjukkan kalau promosi yang dilangsungkan oleh para karyawan kepada para nasabah telah cukup baik sejak 2 tahun lebih kemunculan aplikasi ini.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, dapat terlihat bahwa masih banyak Nasabah dari pegadaian yang belum menggunakan aplikasi PDS dan banyak yang mengeluhkan mengenai kemudahan dan kepuasan yang diberikan sistem dari aplikasi pegadaian Digital Service tersebut. Berdasarkan data yang didapat dari Google Play Store mengenai rating dan ulasan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini bahwasanya banyak dari nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini mengeluhkan sistem aplikasi yang sering kali eror dan respon yang lama. Hal ini tentunya membuat para nasabah baru yang ingin menggunakan aplikasi ini takut dan berpikir dua kali untuk menggunakannya. Hal ini juga sesuai dengan wawancara langsung bersama bapak A salah satu Nasabah Pegadaian cabang Tarandam Kota Padang.

“... Bapak X melakukan cicilan gadai di Pegadaian cabang Tarandam, lalu bapak X mengkonfirmasi secara langsung antrian digital ke Pegadaian cabang Tarandam, ketika sampai di Pegadaian bapak X malah diarahkan untuk melakukan cicilan gadai secara manual, padahal bapak sudah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut untuk menabung dan untuk melakukan pembayar cicilan gadai agar mudah, namun aplikasi PDS tersebut sistemnya error, bapak X tidak bisa cek saldo dan link chif nya berbeda. Sehingga bapak X harus menunggu perbaikan dan menunggu proses yang lama. (wawancara dengan Nasabah 12 Januari 2021)”

Adapun persoalan lain yang ada pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang seperti yang diterangkan oleh Bapak Sawaluddin Ibrahim selaku KCP. Pegadaian cabang Tarandam.

“...untuk kendala yang sering terjadi yang kami temukan selama ini adalah Nasabah sering lupa dengan Password Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), Nasabah ingin upgrade akun premium namun terkendala dengan KTP yang tidak terrecord oleh sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service sehingga harus manual ke outlet untuk mendapatkan akun Premium. Dalam hal ini seluruh karyawan Pegadaian cabang Tarandam selalu membantu Nasabah dalam pelayanan Pegadaian Digital, dan terus berusaha melakukan perbaikan. (Wawancara dengan KCP. Pegadaian Digital Service).”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Tarandam merasa mereka telah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Nasabah baik secara langsung maupun secara digital. Namun, kendala- kendala pun juga ditemukan oleh Nasabah Pegadaian cabang Tarandam seperti tidak terrecord data Nasabah untuk melakukan pembaharuan ke akun premium yang menyebabkan harus melakukan secara manual, dan banyaknya nasabah yang lupa akan password mereka sendiri.

Di era seperti saat ini sangat dibutuhkan inovasi serta kecepattanggapan dari para anggota organisasi untuk dapat menjawab tantangan yang ada serta tuntutan dari masyarakat selaku penikmat dan juga pemakai jasa layanan. Peningkatan Teknologi Informasi di Pegadaian juga menyesuaikan perkembangan zaman yang mana saat ini mulai pesatnya perkembangan Pasar e-commerce, dan telah banyak bermunculan berbagai fintech dan startup. Sistem Teknologi Informasi di Pegadaian telah melakukan pembangunan program teknologi digital pada keamanan, sistem aplikasi, dan infrastruktur. Hal tersebut dilakukan agar Pegadaian dapat melakukan penetrasi pasar ke nasabah millennial dengan memanfaatkan layanan Pegadaian melalui sistem digital.

Untuk membuat nasabah loyal, Perusahaan memakai layanan digital yang mahir agar nasabah puas sehingga akan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaik dalam bertransaksi. Dalam hal ini Pegadaian meletakkan teknologi informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meumbuhkembangkan kinerja perusahaan dalam menyajikan layanan yang sempurna maupun lebih mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehingga para nasabah akan mendapatkan kepuasan dalam pemberian layanan berbasis digital yang telah disediakan oleh PT. Pegadaian (Persero).

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang”.

2. METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan Quasi kualitatif design dengan metode simple research design, yang saya lakukan di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, dengan lima langkah utama yaitu Social context and research question, Literature review, Research methods and data collection, Data analysis, dan Reporting (Bungin, 2020: 178). Untuk mengumpulkan data yang akurat, didapatkan melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Pengambilan informan dengan teknik purposive sampling untuk menemukan informan di Pegadaian Cabang Tarandam dan teknik Insidental Sampling untuk Informan Nasabah. Teknik Purposive Sampling yaitu informan-informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini sedangkan Teknik insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel apabila dipandang cocok sebagai sebagai sumber data. (Sugiyono, 2016).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai “Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.” yang peneliti lakukan di kota Padang dijabarkan dalam pembahasan sebagai berikut :

3.1. Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Aplikasi Pegadaian Digital Service merupakan aplikasi layanan digital yang dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) yang bertujuan mengikuti perkembangan era digital yang kian hari kian meningkat. Sistem informasi aplikasi PDS dirilis memiliki tujuan agar dapat memberikan kemudahan kepada Nasabah dalam melakukan transaksi berbagai produk pegadaian. Sebagian dari Nasabah Pegadaian cabang Tarandam kota padang ini berstatus pekerja dan mahasiswa yang dapat dikatakan memiliki kesibukan, sehingga dengan kemunculan aplikasi Pegadaian digital service ini memang dapat terbilang efektif bagi mereka karena tidak perlu datang lagi secara langsung ke pegadaian cabang Tarandam untuk melakukan transaksi Produk-produk pegadaian.

a. Tujuan Pegadaian cabang tarandam dalam penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service di pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Aplikasi Pegadaian Digital service merupakan layanan digital yang bertujuan menyesuaikan perkembangan era digital yang mana diperuntukkan dan memfokuskan pada generasi millennial. Hal tersebut disebabkan karena yang lebih sering bahkan tidak pernah lepas dari sebuah gadget atau smartpone adalah generasi millennial, yang saat ini serba melalui smartpone, baik dalam bertransaksi sebuah produk ataupun hal lainnya.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu bahwa tujuan dari penerapan aplikasi pegadaian digital service adalah mempermudah Nasabah dalam transaksi pegadaian agar lebih mudah dan menghemat waktu. Secara keseluruhan berdasarkan observasi pengamatan serta wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa penerapan Aplikasi pegadaian di cabang tarandam apabila dilihat dari kesesuaiannya dengan tujuan Pegadaian, masih belum maksimal, hal ini dibuktikan oleh masih banyaknya Nasabah yang mengeluhkan kesulitan akan penggunaan Aplikasi Pegadaian digital service seperti yang disampaikan dalam wawancara sebelumnya dengan Dika Pratama, Neli wati, dan

beberapa nasabah lainnya yang mengalami kendala dalam penggunaannya yang mana mereka mengatakan bahwa dalam penggunaan aplikasi tersebut terlalu ribet.

b. Standar dan Sasaran dalam Penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service di pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Standar Operasional Prosedur menurut Akyar (2012), merupakan sekumpulan arahan secara tertulis yang menyimpan segala aktivitas rutin dan berulang dalam suatu organisasi. Standar operasional merupakan rujukan dan penuntun bagi sebuah organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya agar terstruktur.

Standar operasional prosedur penting bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan yaitu adanya fungsi dan peran setiap bagian posisi dalam perusahaan yang dapat dipahami dengan jelas, mengurangi penyimpangan kegiatan kerja oleh setiap pegawai perusahaan, menjelaskan rentetan tugas dan wewenang setiap individu pegawai, menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas perusahaan (Rachmi, 2014).

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu bahwa penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service diterapkan dengan berpedoman pada Peraturan Direksi No. 129/DirI/2017 dan Peraturan Direksi No.19 tahun 2019 tentang Layanan Produk Pegadaian pada Aplikasi Pegadaian Digital service, serta dengan menerapkannya sesuai dengan SOP yang berlaku di Pegadaian.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa, dengan adanya Standar operasional prosedur akan membuat pelaksanaan dalam penerapan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang tarandam akan lebih jelas dan dapat mengurangi berbagai kesalahan serta kendala dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan sebelumnya dengan pihak pegadaian disimpulkan bahwa pegadaian cabang tarandam dalam menerapkan aplikasi Pegadaian digital service berpedoman dengan standar operasional prosedur yang berlaku di pegadaian yaitu peraturan direksi No. 129/DirI/2017 dan Peraturan Direksi No.19 tahun 2019 tentang Layanan Produk Pegadaian pada Aplikasi Pegadaian Digital.

c. Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Kemunculan Aplikasi Pegadaian Digital service ini dapat dikatakan efektif karena dari segi efektivitas dan efisiensi serta informasi yang cepat mengenai Pegadaian didapatkan melalui adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service ini. Efektivitas dalam sebuah penerapan suatu program merupakan tolak ukur dalam melihat tujuan dan penerapannya dengan hasil yang dicapai (N.E.Putri, 2019). Sebelum kemunculan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini, Nasabah harus datang langsung ke outlet Pegadaian untuk bertransaksi Produk pegadaian, selain itu juga Nasabah tidak mengetahui berapa yang harus dibayarkan atau berapa yang akan didapatkan, dan juga Nasabah tidak tahu apabila ada penurunan harga atau kenaikan harga emas setiap harinya. Sedangkan setelah kemunculan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini, Nasabah tidak perlu datang langsung lagi ke outlet pegadaian dalam melakukan transaksi, tidak perlu mengantri lama untuk menunaikan transaksi produk pegadaian, namun nasabah harus ke outlet Pegadaian saat memberikan barang fisik atau mendapatkan barang fisik, walaupun begitu hal tersebut sangat memudahkan Nasabah Pegadaian dalam melakukan transaksi dan tidak perlu memakan banyak waktu. Selain itu juga dengan menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini, Nasabah akan mendapatkan berbagai informasi seperti halnya harga emas yang sedang naik atau sedang turun pada hari itu.

Penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa dengan Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini sudah sesuai dengan tujuan dari pegadaian itu sendiri yaitu memberikan kemudahan kepada Nasabah Pegadaian, menyesuaikan perkembangan era digital saat ini khususnya kepada Nasabah usia Produktif yaitu Generasi Millennial.

Dengan adanya Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini, maka sudah seharusnya Nasabah Pegadaian cabang Tarandam kota Padang merasakan kemudahan dan keuntungan dari segi efektifitas, efisiensi waktu, multi fungsi yang diberikan oleh Pegadaian Digital Service. Dalam Penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service ini sudah cukup efektif namun belum maksimal. Hal ini terbukti dengan fakta lapangan berupa wawancara dengan Nasabah yang mengatakan Aplikasi Pegadaian Digital service ini membantu dan sangat mudah digunakan dalam bertransaksi di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, namun aplikasi pegadaian digital service ini masih sering eror yang menyebabkan adanya ketakutan oleh Nasabah dalam penggunaannya.

Menurut Peppard & Ward (2003: 35), mengungkapkan bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah dengan memperhatikan 1) faktor eksternal pada penerapan sistem informasi tersebut seperti Pelanggan, Supplier, Pesaing atau bisnis lainnya, dan juga memperhatikan bagaimana hubungan luar dengan bisnis lainnya. 2) faktor internal yang berupa nilai tambah dari sistem informasi yang diterapkan tersebut. Sedangkan menurut Jogiyanto (1999), keberhasilan dalam penerapan sebuah sistem informasi bergantung pada kelengkapan, keakuratan, serta kemudahan dari sistem basis data yang dimiliki oleh sistem informasi yang diterapkan tersebut.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu, dari segi Penerapan Aplikasi Pegadaian digital service ini dapat dikatakan efektif namun belum optimal, Karena masih banyak kendala terkait jaringan, aplikasi yang sering error, ketidaktahuan informasi dan ketidakpahaman mengenai Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa Pegadaian cabang Tarandam kota Padang masih belum optimal dalam penerapan Aplikasi Pegadaian digital service. Hal ini terlihat bahwa belum menyeluruhnya Nasabah yang mengetahui akan adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga tertutup nya nilai tambah yang ditawarkan oleh aplikasi pegadaian digital service ini oleh kurang sempurna nya sistem basis data atau masih sering terjadi Keerooran terhadap aplikasi Pegadaian Digital service ini.

d. Alat atau Sarana yang digunakan dalam Penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service di pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Dalam penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service, pentingnya pemenuhan alat dan sarana yang digunakan, agar tercapainya tujuan yang ingin dicapai. Alat dan sarana yang digunakan beragam, mulai dari sosial media, platform offline.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu dapat dilihat bahwa dalam penerapannya, aplikasi pegadaian digital service menggunakan alat utama berupa komputer dengan dukungan jaringan, dan juga dengan alat berupa media sosial sebagai bentuk promosi agar dapat menjangkau masyarakat luas, yang mana didukung dengan sarana berupa promosi menggunakan pamphlet ke seluruh sosial media dan platform offline seperti baliho dan semacamnya yang dipasang pada spot-spot yang sering dilewati atau padat penduduk.

e. Kendala dalam Penerapan Aplikasi Pegadaian digital Service di pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Dalam analisis penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, bahwa aplikasi Pegadaian digital Service ini semenjak dirilis pada bulan Januari 2018 sampai saat ini masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan para Nasabah Pegadaian cabang Tarandam, yang mengatakan ketidaktahuan informasi mengenai aplikasi pegadaian digital service (PDS) ini, tidak memahami bagaimana penggunaan dari aplikasi tersebut, dan bahkan banyak dari Nasabah Pegadaian cabang Tarandam yang tidak menggunakannya akibat dari adanya kendala

terhadap aplikasi tersebut seperti Error Aplikasi, Harus memiliki CIF yang diminta terlebih dahulu ke Outlet langsung, kesulitan mengisi data diri saat membuka rekening tabungan emas, dan kesulitan dalam memverifikasi email yang didaftarkan.

Dari berbagai Problem dalam penerapan Aplikasi pegadaian Digital Service tersebut, Pegadaian cabang Tarandam kota Padang memiliki tugas dan kewajiban untuk mengatasinya dan harus mampu untuk memberikan edukasi terhadap Nasabah untuk dapat mengikuti perkembangan yang semakin canggih ini. Apalagi nasabah dari Pegadaian cabang Tarandam juga kebanyakan dari Ibu-ibu yang tidak semuanya melek dan mampu mengikuti perkembangan zaman saat ini, sehingga Pegadaian cabang Tarandam perlu memberikan edukasi kepada Nasabah yang tidak melek akan perkembangan zaman yang semakin canggih dan kepada Nasabah yang kesulitan memahami penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut. Namun memang penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini berfokus dan lebih mengarah kepada Nasabah yang berusia produktif yang saat ini sedang gencarnya dalam penggunaan yang berkaitan dengan digital.

3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, penulis melihat bahwa masih banyak dari Nasabah yang belum Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini padahal Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan transaksi berbagai produk Pegadaian, Maka dari itu peneliti mencoba memberikan gambaran terhadap Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.

Dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini, menurut Syaifudin (2016: 289) mengatakan bahwa ada 3 (tiga) faktor utama yang mempengaruhi Nasabah dalam menggunakan sebuah Aplikasi yaitu kegiatan pemasaran oleh produsen dan lembaga lainnya, faktor lingkungan konsumen seperti lingkungan keluarga dan rumah tangga, dan yang terakhir faktor perbedaan individu konsumen seperti Faktor budaya dan faktor Sosial. Selain itu juga menurut Nurul Fauziah Oliy (2021), mengatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi Nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan sebuah aplikasi yaitu dari segi Faktor Lokasi, faktor Kualitas Layanan, dan Faktor Promosi juga mempengaruhi Nasabah dalam memutuskan.

Dalam penelitian ini, menemukan 4 faktor yang dapat mempengaruhi Nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan sebuah aplikasi, yaitu:

a. Faktor Pemasaran / Promosi

Menurut Kasmir (2005: 175), mengatakan bahwa Promosi adalah sarana yang paling manjur dan tepat untuk dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya, tanpa promosi jangan harap nasabah dapat mengenal produk yang diluncurkan, selain itu juga dengan Promosi dapat meningkatkan citra organisasi/perusahaan oleh Nasabah.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu, bahwa dengan Promosi yang menarik seperti melalui media cetak, media sosial dan tatap muka sangat mempengaruhi nasabah/masyarakat dalam keputusannya menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam melakukan segala macam transaksi secara terus menerus atau berulang. Sehingga Faktor Promosi ini sangat berpengaruh. Dalam Promosi Aplikasi Pegadaian Digital Service Pegadaian cabang Tarandam menarik Nasabah agar memakai aplikasi Pegadaian Digital Service ini dengan mempromosikan dan memberitahukannya kepada Nasabah/ Masyarakat melalui Iklan di berbagai media Sosial, Promosi Penjualan, Personal Selling, informasi dari mulut ke mulut.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa salah satu faktor yang dapat menarik perhatian Nasabah Pegadaian adalah Faktor Promosi yang menurut data wawancara penelitian Pegadaian cabang Tarandam telah melakukan promosi yang menarik dan selalu aktif memberikan informasi mengenai Aplikasi Pegadaian Digital Service ini di berbagai Platform baik melalui sosial media ataupun media cetak.

b. Faktor Kualitas Layanan

Sunyoto (2013: 44), mengatakan bahwa Kualitas suatu Layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan barang dan jasa yang memiliki pengaruh pada kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan yang nyata ataupun tersembunyi. Faktor Kualitas Layanan ini saling berkaitan dengan faktor Promosi, karena dengan pengetahuan penawaran yang ditawarkan dan fakta yang dirasakan dengan adanya kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ditemukan sebagai berikut yaitu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik yang diterapkan dan dilakukan pegadaian cabang Tarandam ini dapat melengkapi harapan dan kepentingan dari nasabah itu sendiri agar terlaksananya harapan dan kepuasan pada nasabah itu sendiri. Kualitas layanan juga sangat mempengaruhi keputusan Nasabah untuk menggunakan Aplikasi pegadaian digital service, pelayanan yang baik akan membuat nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital service secara berkala, sedangkan layanan yang tidak baik akan menjadikan Nasabah malas atau enggan untuk menggunakannya.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan/layanan yang baik yang diterapkan akan memenuhi standar dengan memberikan Layanan yang mudah, aman, nyaman, dan dapat dipercaya, sehingga Nasabah akan secara otomatis menggunakan kembali secara terus menerus dalam bertransaksi produk Pegadaian.

c. Faktor Lingkungan Konsumen

Menurut Syaifudin (2016: 288), mengatakan bahwa Faktor lingkungan konsumen terdiri dari beberapa faktor yaitu faktor budaya, Faktor Sosial Ekonomi, Faktor Keluarga dan rumah tangga, dan Faktor situasi konsumen.

Berdasarkan hasil temuan penelitian telah diperoleh data bahwa faktor lingkungan Konsumen merupakan faktor pendukung yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian digital Service. Dalam hal ini terlihat bahwa faktor keluarga dan faktor sosial lingkungan teman jika banyak yang telah menggunakan Produk Pegadaian tersebut, akan membuat Nasabah lainnya yang melihat dan menyaksikan tertarik juga untuk menggunakannya.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa, dengan adanya keluarga atau teman yang telah menggunakan aplikasi ini dengan menjelaskan manfaat-manfaatnya yang recommended kepada Nasabah yang belum menggunakan, adalah sebagai suatu bentuk faktor yang membuat Nasabah memilih menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service yang ada di Pegadaian cabang Tarandam. Karena secara otomatis menganggap bahwa yang telah digunakan Keluarga atau teman tersebut merupakan Aplikasi yang baik.

d. Faktor Lokasi

Menurut Kasmir (2008), mengatakan bahwa lokasi merupakan aspek penting dalam kegiatan distribusi yang dapat menarik sebagian besar Nasabah, karena lokasi yang tepat dapat menjadi jaminan adanya akses yang cepat dalam pelaksanaan layanan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian telah diperoleh data bahwa Pertimbangan Nasabah dalam memilih atau menggunakan sebuah aplikasi Pegadaian digital service adalah lokasi yang strategis, berada di pusat kota, dan akses Transportasi yang mudah.

Merujuk pada teori dan kategori tersebut diketahui bahwa, lokasi yang baik dapat menarik sebagian Nasabah untuk menggunakan layanan Digital di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan, antara lain :

Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang masih belum maksimal, hal ini dikarenakan Promosi atau informasi yang disebarakan masih kurang, sehingga masih banyak Nasabah yang belum mengetahui akan adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga pemahaman Nasabah akan penggunaan Aplikasi tersebut masih kurang. Dari segi kesesuaian penerapan dengan tujuan dan SOP yang berlaku, penerapan aplikasi Pegadaian Digital service telah sesuai dengan Tujuan pegadaian dan SOP yang berlaku.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang terbagi dua faktor yaitu yang pertama Faktor utama terdiri dari Faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Nasabah dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Yang kedua Faktor pendukung yaitu Faktor Lingkungan Konsumen dan Faktor Lokasi.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Selama penulisan skripsi ini pertama penulis ucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berjuang menyelesaikan skripsi ini selain itu penulis berterimakasih tentunya kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Maka dari itu dengan ketulusan hati penulis ucapkan terimakasih atas semua bimbingan, dukungan, motivasi, dan do'a semoga kebaikan tersebut menjadi amal jariyah dan diberikan imbalan yang setimpal dari Allah. Aamiin.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- B. Bungin, *Post-Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods Positivism Postpositivism-Phenomenology-Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode, dan Laporan*, Cetakan 1. Jakarta: Kencana, 2020.
- D. Sunyoto, "Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen," *Yogyakarta Graha Ilmu*, 2013.
- H. M. Jogiyanto, "Analisis dan Desain Sistem Informasi Manajemen," *Pendekatan Terstruktur Teor. dan Prakt. Apl. Bisnis. Andi. Yogyakarta*, 1999.
- M. Djokosantoso, *The climbers bisa - jadi - punya, 10 langkah strategis mendaki karier puncak*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, 2nd ed. Jakarta: Kencana, 2005.
- S. E. Kasmir, "Manajemen Perbankan," *Raja Graf. Persada, Jakarta*, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Jurnal dan Skripsi

- A. Rachmi, T. D. Susanto, and A. Herdiyanti, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang)," *J. Tek. ITS*, vol. 3, no. 2, pp. A175–A180, 2014.

- I. Akyar, "Standard operating procedures (what are they good for?)," *Latest Res. into Qual. Control*, pp. 367–391, 2012.
- J. Peppard and J. Ward, *Strategic planning for information systems*, vol. 2, no. 3. John Wiley & Sons Incorporated New York, 2003.
- L. A. Sari, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam: Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik," p. 114, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsby.ac.id/31349/>.
- M. Ngafifi, "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *J. Pembang. Pendidik. Fondasi dan Apl.*, vol. 2, no. 1, pp. 33–47, 2014, doi: 10.21831/jppfa.v2i1.2616.
- M. Syaifudin, K. Kunci, F. Budaya, and K. Nasabah, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan," *Equilib. J. Ekon. Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 284–299, 2016.
- N. E. Putri, "Kendala dan Strategi Pelaksanaan E government dalam Pembangunan Daerah," 2015.
- N. E. Putri, "Efektifitas Program Rumah Pintar Pemilu Kpu Kota Padang Dalam Pilkada Kota Padang Tahun 2018," *J. Kapita Sel. Geogr.*, vol. 2, no. 12, pp. 1–8, 2019.
- N. F. Olli, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Pegadaian Syariah (CPS) Datoe Binangkang," *INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO*, 2021.

Website

- P. Pegadaian, "Informasi Produk," 2018. <https://digital.pegadaian.co.id/>.