

---

## STRATEGI INOVASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEUANGAN DI UPC MATARAM MALL

**Roil Husyairi<sup>1</sup>**

Email : [a0c022153@student.unram.ac.id](mailto:a0c022153@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Elin Erlina Sasanti<sup>2</sup>**

Email: [elinerlinasanti@unram.ac.id](mailto:elinerlinasanti@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif. PT. Pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT.Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang di namakan "Pegadaian Digital Service" untuk memperluas target pasar. Aplikasi Pegadaian Digital Service 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 dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem dari aplikasi Pegadaian Digital Service, serta apa saja hambatan yang terjadi pada saat aplikasi ini digunakan dan apa saja solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut di PT Pegadaian UPC Mataram Mall. Berdasarkan hasil pembahasan, maka diketahui PT Pegadaian (Persero) UPC Mataram Mall melakukan berbagai transaksi dan pelayanan dengan sistem online.

**Kata Kunci :** Strategi Inovasi, Aplikasi Pegadaian Digital

### ABSTRACT

*Pegadaian is a State-Owned Enterprise (BUMN) in Indonesia that officially holds a permit to carry out financial institution activities in the form of financing in the form of distributing credit funds to the public based on pawn law. Pegadaian is a form of non-bank financial institution that has activities to finance community needs, both productive and consumptive. PT. Pegadaian is currently starting to move towards the transformation stage into a financial company. The changes made by this company are by creating an application to facilitate customer transactions. For example, PT. Pegadaian has launched an application called "Pegadaian Digital Service" to expand its target market. The Pegadaian Digital Service application is a digital service in the form of a web-based and mobile application launched by PT. Pegadaian in order to make it easier for customers and prospective customers to transact with Pegadaian without having to come to a Pegadaian outlet. The Pegadaian digital service application can provide services to customers to obtain clearer information about the products in the application. The purpose of this paper is to understand how the Pegadaian Digital Service application works, identify any challenges encountered during its use, and identify solutions implemented to address these challenges at PT*

*Pegadaian UPC Mataram Mall. Based on the discussion, it is clear that PT Pegadaian (Persero) UPC Mataram Mall conducts various transactions and services online.*

**Keywords:** Innovation Strategy, Pegadaian Digital Application

## PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi informasi dapat memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat di mana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pada zaman yang semakin modern ini, tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat dan aman. Kemajuan di bidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang digunakan di setiap perusahaan. Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi.

Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan non bank yaitu PT. Pegadaian.

PT. Pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT. Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang dinamakan "Pegadaian Digital Service" untuk memperluas target pasar. Aplikasi Pegadaian Digital Service di rilis untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan cek pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal melihatkan kode booking yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan jika nasabah menyetorkan uangnya di outlet pegadaian. Aplikasi ini baru dipromosikan secara jelas kepada nasabah oleh PT Pegadaian semenjak bulan Januari 2019. Keuntungan dari PDS ini adalah dari segi kecepatan nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan antre seperti di outlet Pegadaian. Selain itu, dengan Aplikasi Digital Service ini nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan smartphone saja. Dengan aplikasi

Pegadaian Digital Service, nasabah dapat melakukan beberapa pembayaran misalnya tagihan Listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, dan Pembelian Pulsa. Namun saat ini masih ada nasabah yang masih khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Jadi, mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di outlet Pegadaian dibanding melalui aplikasi. Selain itu, mereka merasa takut akan terjadinya penipuan secara online. Maka perlu adanya usaha dari pihak Pegadaian untuk memberikan keyakinan kepada nasabah agar mereka percaya dan berminat untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service ini. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Magang ini adalah untuk mengetahui prosedur gadai pada Pegadaian UPC Mataram Mall Cabang Mataram.

## TINJAUAN LITERATUR

### Inovasi

Inovasi adalah suatu perubahan yang baru berupa ide, gagasan, praktik atau

objek/benda yang sifatnya spesifik, disengaja melalui program yang terencana dan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Istilah inovasi dalam organisasi pertama kali diperkenalkan oleh Schumpeter pada tahun 1934. Kata inovasi atau *innovation* berasal dari bahasa Inggris, yaitu **to innovate** yang artinya membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia.

Menurut Undang-undang No.18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi merupakan suatu mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis. Oleh sebab itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dengan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

Menurut Munandar (2006), terdapat empat ciri-ciri dalam suatu inovasi, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Henderson dan Clark (1990), berdasarkan bentuk pengaplikasianya, inovasi dibedakan mencadi tiga, yaitu:

1. Inovasi produk (product innovation), yaitu inovasi dalam pemunculan produk baru.
2. Inovasi dalam pelayanan (service innovation), yaitu cara baru dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.
3. Inovasi proses (process innovation), yaitu sebuah cara baru untuk membuat proses dalam menghasilkan produk atau jasa menjadi lebih ekonomis.

## Aplikasi

Istilah aplikasi sendiri diambil dari bahasa Inggris “Application” yang dapat diartikan sebagai penerapan atau penggunaan. Secara umum, aplikasi merupakan suatu penerapan perangkat lunak atau software yang dikembangkan untuk tujuan melakukantugas-tugas tertentu. Adapun pengertian aplikasi menurut buku yang berjudul “Membuat Multi Aplikasi menggunakan Visual Basic 6” aplikasi adalah suatu kelompok file yang bertujuan untuk menggunakan aktivitas tertentu yang saling terkait. Agar lebih memahami apa arti aplikasi, maka kita dapat merujuk pada pendapat para ahli berikut ini:

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya dalam pengertian aplikasi bahwa suatu aplikasi memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi manusia di berbagai bidang kehidupan. Adapun beberapa fungsi aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Bidang Pendidikan

Dalam bidang pendidikan aplikasi memiliki fungsi sebagai bahan pengajaran. Misalnya sebuah aplikasi yang berguna untuk penyajian materi yang dilengkapi animasi-animasi agar lebih menarik seperti Microsoft PowerPoint. Sehingga suasana pengajaran menjadi lebih nyaman dan dapat mencapai hasil yang lebih maksimal.

2. Bidang Kedokteran

Peran aplikasi juga mencapai ke bidang kedokteran. Misalnya saja dengan adanya aplikasi maka dapat membantu dokter untuk mendiagnosa penyakit, meracik obat serta menawarkan perawatan rutin. Saat ini telah banyak dikembangkan aplikasi yang berkaitan dalam dunia medis.

3. Bidang Bisnis

Dalam bidang bisnis, aplikasi memiliki fungsi untuk membantu menghitung besarnya keuntungan yang diperoleh. Karena dalam beberapa hal apabila dilakukan secara manual tentunya akan membutuhkan waktu yang lama sehingga dibutuhkan suatu aplikasi.

4. Bidang Ilmu Pengetahuan

Dalam bidang ilmu pengetahuan aplikasi membantu untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengetahuan. Banyak aplikasi yang dikembangkan juga membantu dalam penelitian tertentu terkait ilmu pengetahuan. Selain itu, baru-baru ini juga ada aplikasi yang dapat mempertemukan antara siswa yang ingin berkonsultasi kepada pengajar atau guru atau ahlinya.

5. Bidang Militer

Ternyata aplikasi juga memiliki fungsi di bidang militer. Fungsi aplikasi di bidang militer bertujuan untuk melakukan pengontrolan pesawat sehingga tidak lagi dilakukan secara manual. Dengan demikian hasil yang diperoleh pun akan menjadi lebih optimal daripada menggunakan cara manual.

Saat ini teknologi sudah semakin canggih dan semakin banyak pula aplikasi-aplikasi yang diciptakan untuk berbagai tujuan. Aplikasi sudah banyak digunakan dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi, bisnis, dan militer karena aplikasi dapat memberikan banyak manfaat. Berikut merupakan manfaat dari aplikasi:

1. Memudahkan berbagai pekerjaan, dengan menggunakan aplikasi pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih mudah.
2. Mempersingkat waktu, dengan menggunakan aplikasi akan lebih efektif dalam segi waktu.
3. Dapat digunakan dimana pun dan kapan pun, selain efektif dalam segi waktu, manfaat lain dari aplikasi adalah pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa batas.

### Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

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.

Keunggulan dari Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah nasabah atau calon nasabah hanya perlu menjalankan aplikasi pada smartphone miliknya kemudian dapat bertransaksi secara cepat dan nyaman. Selain itu, nasabah bisa mendapatkan pelayanan setara

dengan yang diberikan oleh pelayanan di Outlet Pegadaian, bahkan bisa lebih cepat dari pelayanan di Outlet karena tidak perlu antre. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

## METODE

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Magang ini adalah untuk memperoleh pengalaman kerja yang sangat berharga melalui keterlibatan dalam dunia pekerjaan secara langsung, guna untuk menerapkan keterampilan dalam bidang keahlian yang dimiliki penulis. Sebelum melaksanakan Kegiatan Magang, penulis terlebih dahulu melakukan survey pada lokasi magang yang bertujuan untuk memastikan apakah kantor tersebut bersedia menerima penulis untuk melaksanakan magang sesuai periode yang penulis ajukan, serta mengetahui objek apa saja yang ada di lokasi tersebut.

Kegiatan Magang ini dilakukan selama 4 ( empat ) bulan, terhitung tanggal 19 Agustus 2024 sampai dengan Desember 2024. Waktu kegiatan Magang ini dilaksanakan hariandisuaikan dengan jam kerja yang ada di UPC Mataram Mall yaitu dimulai sejak pukul 10.00 – 17.30 pada hari Senin sampai Jum’at, sedangkan pada hari Sabtu di mulai pada pukul 10.00 – 14.30.

Berikut merupakan kegiatan yang dilakukan selama menjalani program magang di PT Pegadaian UPC Mataram Mall yaitu:

1. Pengenalan para staf, tempat magang dan produk-produk utama PT Pegadaian.
2. Merapikan dokumen Dwilipat dan pengenalan produk PT Pegadaian lainnya.
3. Membagikan brosur kepada para warga sekitar UPC Mataram Mall.
4. Mengurutkan bukti kas berdasarkan tanggal dan mengirim SMS kepada para nasabah yang akan jatuh tempo dan sudah jatuh tempo melalui smartphone.
5. Merapikan dan meyusun dokumen Dwilipat serta mempelajari tentang Pegadaian Digital Service melalui aplikasi.
6. Mempelajari produk-produk Pegadaian.
7. Mempelajari tentang Tabungan Emas.
8. Melakukan Penarikan atau Penukaran Uang di BANK terdekat
9. Mengurutkan dokumen Dwilipat berdasarkan tanggal.
10. Mengurutkan Surat Bukti Gadai (SBG) berdasarkan tanggal.
11. Menelepon nasabah yang akan jatuh tempo.
12. Mengirim pesan kepada nasabah yang akan jatuh tempo.
13. Merapikan dokumen-dokumen.
14. Menjaga uang nasabah
15. Mencatat buku kas.
16. Memotokopi KTP nasabah.
17. Menjadi Agen Pegadaian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah berdirinya PT Pegadaian (Persero) pelayanan di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, pada masa pemerintahan VOC dengan didirikannya Bank van Leening yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Namun Usaha gadai tersebut hanya status pengelolaannya saja yang mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perubahan peraturan yang di tetapkan oleh pemerintah. Saat pemerintah Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda pada tahun 1811-1816,

Bank Van Leening dibubarkan, dan kepada masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian dengan mendapat lisensi dari pemerintah di daerah setempat.

Metode ini dikenal dengan *liecentie stelsel*. Dalam perjalannya, metode tersebut banyak menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan masyarakat. Banyak pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang tidak saja membebani masyarakat, tapi juga dipandang kurang menguntungkan bagi pemerintahan yang berkuasa. Sehingga akhirnya metode *liecentie stelsel* diubah menjadi metode *pacth stelsel*, yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah. Ketika Pemerintahan Belanda berkuasa kembali, metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan. Namun menimbulkan dampak yang sama, di mana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan metode baru yang disebut dengan *cultur stelsel*, di mana kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut. Pemerintah Hindia Belanda kemudian mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat). Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang,

Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang.

Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga pada tahun 2011, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

## Pentingnya Dampak Inovasi Digital

Inovasi digital di Pegadaian, khususnya melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek, termasuk efisiensi operasional, kepuasan nasabah, dan daya saing di industri keuangan mikro.

Transformasi Bisnis: Bisnis kini mampu beroperasi secara global, melayani pelanggan dari berbagai belahan dunia melalui platform digital. Ini juga memungkinkan model bisnis baru, seperti ekonomi berbagi ekonomi Peningkatan

Layanan Publik: Pemerintah di berbagai negara mulai mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, seperti e-government, yang memungkinkan warga negara mengakses layanan pemerintahan secara online.

Pendidikan yang Lebih Terjangkau dan Fleksibel: Inovasi digital dalam pendidikan, seperti platform e-learning, membuat pendidikan lebih mudah diakses oleh orang-orang di

seluruh dunia, memberikan fleksibilitas waktu dan lokasi.

Tantangan Baru: Meskipun banyak manfaat, inovasi digital juga menimbulkan tantangan, seperti masalah keamanan siber, privasi data, dan dampak sosial dari otomasi dan AI yang mungkin menggantikan beberapa jenis pekerjaan.

### Cara Mengatasi Dampak Inovasi Digital

Ada beberapa cara untuk mengatasi dampak Inovasi Digital adalah sebagai berikut :

1. Buat Inovasi dengan mengandalkan Teknologi :

Pastikan juga bahwa semua inovasi tersebut bermanfaat bagi banyak orang. Melalui inovasi ini, kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat bisa terus meningkat lebih baik lagi. Pastikan juga bahwa semua inovasi tersebut bermanfaat bagi banyak orang. Melalui inovasi ini, kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat bisa terus meningkat lebih baik lagi.

2. Pandai Menggunakan Teknologi

Kemajuan teknologi seringkali membuat kita merasa lalai dan terlena. Banyak orang memilih untuk menggunakan teknologi sebagai ajang adu gengsi. Banyak orang memilih untuk menggunakan teknologi sebagai ajang adu gengsi. Contoh mudahnya, orang-orang membeli HP atau gadget terbaru bukan karena fungsi yang ingin dimanfaatkan melainkan karena gengsi. Gengsi jika tidak memakai teknologi terbaru padahal tak bisa bijak menggunakannya.

### Gambaran Umum Perkembangan Aplikasi Pegadaian Digital Service

Pada tahun 2017 Aplikasi Pegadaian Digital diluncurkan untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi layanan unggulan lainnya yakni aplikasi Pegadaian Digital Services yang diluncurkan sejak 2017 ini memberikan kemudahan kepada nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti membuka rekening Tabungan Emas, Cicil Emas, Gadai Online, Gadai Efek, mengajukan pembiayaan usaha, hingga membayar tagihan. hingga saat ini aplikasi Pegadaian Digital Services sudah diunduh lebih dari dua juta pengguna.

Pada tahun 2021 Pegadaian melakukan beberapa update pada Aplikasi Pegadaian Digital dengan versi 5.0 untuk Android dirilis dengan fitur fitur baru seperti:

1. Tampilan Baru
2. Login Biometrik
3. Poin Pegadaian
4. Riwayat harga emas selama satu tahun
5. Layanan autodebet



**Pegadaian Digital**

Logo Pegadaian Digital memiliki beberapa makna, diantaranya:

Tiga lingkaran Masing-masing lingkaran mewakili layanan utama Pegadaian, yaitu:

1. Lingkaran pertama: Pembiayaan gadai dan findusia

2. Lingkaran kedua: Bisnis emas
3. Lingkaran ketiga: Aneka jasa, seperti multi-payment online
4. Warna hijau: Melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang, melindungi, dan membantu Masyarakat
5. Timbangan: Lambang keadilan dan kejujuran
6. Font huruf pegadaian: Melambangkan rendah hati

Selain itu, aplikasi Pegadaian Digital juga dilengkapi dengan fitur log in dengan sidik jari atau smart acces, jika perangkat yang digunakan mendukung. Pegadaian Digital adalah layanan digital yang dapat diakses secara online dan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti membayar gadai dan tagihan, tanpa perlu datang ke kantor cabang Pegadaian.



### Dampak Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Pelayanan

Pelayanan dari aplikasi PDS sangat memuaskan dikarenakan pelayanan PDS tidak terlalu lama waktu dalam transaksi sehingga peminat pemakaian aplikasi PDS ini semakin meningkat tidak hanya pegawai saja yang memakai tetapi nasabah di pegadaian lebih dominan dan banyak sekali yang menggunakan sistem aplikasi PDS ini dan juga pelayanan dari aplikasi PDS ini memberikan pelayanan yang sangat baik. Khususnya di bagian sales head ini harus memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada nasabah agar pegawai dapat mengoptimalkan produk, nasabah tidak perlu mengantre dan bisa mencapai target perusahaan.

Sistem informasi aplikasi PDS dirilis memiliki tujuan agar dapat memberikan kemudahan kepada pegawai/karyawan dalam melakukan transaksi berbagai produk pegadaian. Sebagian pegawai pegadaian upc Mataram Mall kota Mataram ini berstatus pekerja yang dapat dikatakan memiliki kesibukan, sehingga dengan kemunculan aplikasi pegadaian digital service ini memang dapat sangat terbilang efektif bagi mereka karena tidak perlu datang lagi secara langsung ke pegadaian upc Mataram Mall untuk melakukan transaksi produk-produk pegadaian.

### Kendala Nasabah terhadap Pegadaian Digital Service (PDS)

Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini telah diterapkan namun belum berjalan secara efektif. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kegiatan, kendala yang dihadapi terkait Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah :

1. kurangnya pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan aplikasi Pegadaian Digital

- Service (PDS).
2. Seperti ketidaktahuan nasabah bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), aplikasi yang terkadang mengalami error, kesulitan pengisian data diri untuk membuka tabungan emas, pengaktifan CIF yang harus datang langsung ke outlet, dan kendala dalam memverifikasi email.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Setelah penulis melakukan pembahasan mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Peagadaian (Persero) UPC Pagelaran, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian UPC Pagelaran sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi. Selain itu, aplikasi ini mempunyai nilai tambah, yaitu:
  - a. Kualitas layanan digital, yang dimana pelayanan aplikasi ini tergolong cepat dan dapat memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
  - b. Kemudahan bertransaksi, dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini nasabah akan merasa terbantu dalam proses transaksi khususnya nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke outlet Pegadaian.
2. Cara registrasi aplikasi Pegadaian Digital Service bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi.
3. Fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service lengkap, pada aplikasi Pegadaian Digital Service nasabah dapat melakukan transaksi jual beli dan gadai sekaligus mendapatkan banyak informasi mengenai barang gadaian.

### Saran

Untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan:Saran untuk Mengatasi Kendala Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service

1. Peningkatan Infrastruktur Jaringan: PT. Pegadaian perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan kualitas jaringan, terutama di daerah-daerah yang sering mengalami gangguan. Hal ini bertujuan agar transaksi dapat diproses dengan lebih cepat dan efisien.
2. Sistem Notifikasi : Implementasikan sistem notifikasi yang memberi tahu nasabah jika transaksi mereka tertunda, serta memberikan estimasi waktu penyelesaian. Ini akan membantu mengurangi kekhawatiran nasabah terkait status transaksi mereka.
3. Edukasi dan Pelatihan untuk Nasabah:Program Pelatihan: Adakan program pelatihan atau workshop untuk nasabah, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Pelatihan ini bisa dilakukan secara online maupun offline di cabang-cabang Pegadaian.
4. Panduan Penggunaan Aplikasi:Sediakan panduan penggunaan aplikasi dalam bentuk video tutorial dan dokumen yang mudah dipahami. Panduan ini harus tersedia di dalam aplikasi dan di situs web resmi Pegadaian.
5. Peningkatan Kualitas Jaringan Internet:Kerja Sama dengan Penyedia Layanan Internet untuk nasabah yang tinggal di daerah dengan jaringan internet buruk, Pegadaian bisa menjajaki kerja sama dengan penyedia layanan internet lokal untuk meningkatkan aksesibilitas.

Dengan menerapkan saran-saran ini, PT. Pegadaian diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service dan mengurangi kendala yang dialami oleh nasabah.

## **REFERENSI**

- Anonim “ Buku Petunjuk Pedoman Magang”.2024, Program Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
- MateriBelajar.co.id, 2018-2019. “Pengertian Aplikasi Menurut Para Ahli” <https://materibelajar.co.id/pengertian-aplikasi-menurut-para-ahli/> , diakses pada 06 april pukul 23:45. Maxmanroe. “Aplikasi” [https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.,](https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi/) diakses pada 06 Mei 2020 pukul 20:30. Pegadaian Persero, 2020. “Pegadaian” <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses pada 06 Mei 2020 pukul 20:19.
- . “Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli” pengertian-inovsi-menurut-para-ahli-elemen-dan-jenis-jenis-sistem-terlengkap.html , diakses pada 07 Mei 2020 pukul 19:00.Nurdin (2006), Suwano (2008). “
- . Tirto.id, 2020. “Pegadaian Digital” <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D> , diakses pada 12 Mei 2020 pukul 13:00. Wikipedia, 2020. “Pengertian Pegadaian” [https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian\\_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan)) diakses pada 04 Mei 2020 pukul 19:30. Wikipedia, 2020.
- “Sejarah Pegadaian”[https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian\\_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan)) , diakses pada 04 Mei 2020 pukul 21:00.