

## **PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MEMPERMUDAH PELAYANAN TRANSAKSI NASABAH DI PT PEGADAIAN SYARIAH CPS CAKRANEGARA**

**Helmiati Putri<sup>1</sup>**

[helmiatiputri8@gmail.com](mailto:helmiatiputri8@gmail.com)

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

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

[elinerlina@unram.ac.id](mailto:elinerlina@unram.ac.id)

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

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan (MAGANG) ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah di PT Pegadaian Syariah CPS Cakranegara. Tujuan tersebut dicapai melalui kegiatan magang selama 4 (empat) bulan dengan melakukan aktivitas pada bagian yang berkaitan dengan pelayanan nasabah, administrasi transaksi, serta edukasi penggunaan layanan digital, sehingga dapat memahami secara langsung proses pemanfaatan aplikasi PDS dalam operasional harian Pegadaian Syariah. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi PDS telah memiliki alur dan ketentuan layanan yang terintegrasi untuk mendukung kemudahan transaksi nasabah. Proses dimulai ketika nasabah melakukan registrasi atau login pada aplikasi, kemudian memilih fitur layanan seperti gadai, cicilan, top up tabungan emas, pelunasan, ataupun perpanjangan. Petugas bagian layanan turut membantu nasabah yang mengalami kesulitan, terutama dalam aktivasi akun, verifikasi data, maupun penginputan transaksi digital. Setelah nasabah berhasil melakukan transaksi melalui PDS, data transaksi akan otomatis masuk ke sistem internal Pegadaian, sehingga proses pengecekan, verifikasi, hingga pencatatan keuangan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Jika ditemukan kendala seperti kesalahan data, ketidaksesuaian nominal, atau error sistem, maka petugas akan melakukan pengecekan ulang dan melakukan reset proses agar transaksi dapat diinput kembali dengan benar. Melalui penggunaan PDS, Pegadaian Syariah CPS Cakranegara mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan mempercepat proses transaksi dibandingkan metode manual.

**Kata Kunci:** Pegadaian Digital Service, Kemudahan Transaksi, Pegadaian Syariah

### **ABSTRACT**

*The purpose of this Internship Report is to understand how the Pegadaian Digital Service (PDS) application is used to facilitate customer transaction services at PT Pegadaian Syariah CPS Cakranegara. This objective was achieved through a 4-month internship involving activities related to customer service, transaction administration, and digital service education. This allowed for a direct understanding of the PDS application utilization process in Pegadaian Syariah's daily operations. The results show that the PDS application has an integrated service flow and provisions to support easy customer transactions. The process begins when customers register or log in to the application, then select service features such as pawning, installments, gold savings top-ups, repayment, or renewals. Service staff assist customers experiencing difficulties, especially in account activation, data verification, and digital transaction input. After*

*customers successfully complete a transaction through PDS, the transaction data will automatically enter Pegadaian's internal system, allowing for faster checking, verification, and financial recording. If any issues, such as data errors, mismatched amounts, or system errors, are encountered, the officer will recheck and reset the process to ensure the transaction can be re-entered correctly. Through the use of PDS, Pegadaian Syariah CPS Cakranegara is able to improve service efficiency, reduce queues, and speed up transaction processing compared to manual methods.*

**Keywords:** Digital Pawn Service, Ease of Transactions, Islamic Pawnshops

## PENDAHULUAN

Dalam era yang ditandai oleh perkembangan pesat, fokus utama terletak pada transformasi sosial, budaya, dan teknologi. Perubahan yang terjadi dengan cepat di berbagai sektor kehidupan, termasuk dunia kerja dan industri, memerlukan adaptasi yang cepat dari kalangan mahasiswa. Hal ini menekankan pentingnya peran Perguruan Tinggi dalam menyajikan model pembelajaran yang inovatif agar mahasiswa dapat menguasai aspek-aspek yang relevan dengan kemajuan zaman secara efektif. Salah satu contohnya adalah program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang mencerminkan upaya untuk merespons tuntutan perubahan tersebut (artiketpendidikan.id, 2023).

Program MBKM yang diperkenalkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (KEMENDIKBUDRISTEK) pada tahun 2020 merupakan suatu inovasi dalam bidang pendidikan yang ditujukan kepada mahasiswa di seluruh Indonesia. MBKM merupakan penerapan konsep pembelajaran kampus yang adaptif, yang memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengikuti mata kuliah di luar kurikulum program studi mereka selama satu semester, serta berpartisipasi dalam kegiatan di luar perguruan tinggi selama dua semester (Buku Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka, 2024).

Perguruan tinggi diberikan untuk menyelenggarakan kegiatan Kampus Merdeka yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mahasiswa mereka. Secara umum, program ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan program-program yang sudah ada, melainkan sebagai bagian dari inisiatif pembangunan bangsa dan pemberdayaan masyarakat di Indonesia. Konsep Merdeka Belajar yang diperkenalkan oleh Kemendikbud menawarkan metode pembelajaran yang lebih sederhana dan terbuka (Sintiawati, Fajarwati, Mulyanto, Muttaqien, & Suherman, 2022).

Dalam hal ini, bagi mahasiswa Diploma III diberikan kesempatan untuk mengikuti program magang MBKM, yang kemudian laporan magang program MBKM dijadikan sebagai tugas akhir dalam menjalankan pendidikan Diploma III tersebut. Berbagai macam pilihan perusahaan maupun instansi yang diberikan kepada mahasiswa peserta magang MBKM sehingga memudahkan peserta magang untuk bebas memilih instansi yang dituju. Salah satunya adalah Pegadaian Syariah CPS Cakranegara yang bertempat di Jl. Pejanggik No.107, Cilinaya, Kec. Cakranegara, Kota Mataram.

Pegadaian adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Dengan kata lain, kegiatan ini menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga pegadaian. pegadaian adalah perusahaan yang dimiliki oleh negara 100% melalui kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum peraturan pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum perusahaan umum (perum) Pegadaian menjadi perusahaan persero.

Dari tahun ke tahun Pegadaian semakin menunjukkan peningkatan yang begitu pesat. Peningkatan ini disebabkan semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan Pegadaian seiring dengan pembenahan internal perusahaan yang dilaksanakan secara terus menerus dalam rangka peningkatan pelayanan. Dalam perkembangannya, usaha pegadaian yang dilakukan

oleh Pegadaian belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat (Ade Sofyan, 2022).

Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Lia, 2014). Untuk itu, model yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada di Pegadaian yaitu model e-serqual (Service Quality), diantara sekian banyaknya model kualitas jasa yang banyak berkembang belakangan ini, model yang paling komprehensif dan integratif adalah model e-serqual.

Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi perusahaan keuangan melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan diperkenalkannya Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) untuk memperluas target pasar kegenerasi milenial. Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital yang ditawarkan oleh pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. PDS melayani pelanggan dan calon pelanggan yang ingin tahu tentang produk pegadaian (Feni Hariyati, 2020).

Seperti yang dikatakan Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto bahwa “Aplikasi PDS ini hampir sama dengan mobile banking yang banyak menyediakan fitur-fitur yang lengkap tentang informasi produk pegadaian, seperti tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran & topup, cicil emas, cabang pegadaian. Hal ini bertujuan agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian secara langsung, dan juga agar mengurangi antrian”. Berikut ini tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service)”.

Oleh karena itu tujuan magang ini adalah untuk mengetahui Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara dengan mempertimbangkan akan pentingnya aplikasi pegadaian syariah digital dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah di PT Pegadaian yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara, diharapkan pegadaian dengan adanya aplikasi pegadaian digital syariah ini, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti, melakukan pengajuan pinjaman, melihat melihat semua kantor cabang pegadaian di indonesia, mengetahui pembaharuan harga jual beli emas untuk setiap harinya, dan masih banyak lagi selain itu prosesnya pun mudah.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pegadaian Digital Service**

Dalam era digitalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pegadaian syariah sebagai lembaga non-bank yang memanfaatkan kesempatan ini dengan menyediakan layanan digital yaitu Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Aplikasi ini tersedia dalam bentuk web dan mobile, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi pegadaian melalui smartphone mereka dengan lebih praktis dan sama seperti bertransaksi di outlet. Transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman karena aplikasi ini terdaftar dan diawasi oleh OJK. Selain itu, aplikasi ini menawarkan kenyamanan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta memberikan informasi yang lebih jelas tentang produk-produk yang tersedia di aplikasi. Keunggulan dari aplikasi PSDS adalah dalam hal kecepatan dan kemudahan layanan, yang setara dengan layanan yang diberikan oleh pegadaian secara langsung.

## **Kemudahan Transaksi**

Kemudahan penggunaan teknologi merujuk pada seberapa besar keyakinan seseorang bahwa teknologi tersebut dapat dipahami dan digunakan dengan mudah serta mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan tersebut. Perceived ease of use juga dianggap sebagai kepercayaan, yang merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap kemudahan penggunaan teknologi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Apabila pengguna percaya bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna merasa sistem tersebut sulit digunakan, mereka cenderung tidak akan menggunakannya (Ni Wayan Radha M, 2018). Kemudahan penggunaan dapat mengurangi upaya, baik dalam hal waktu maupun tenaga, yang diperlukan seseorang untuk mempelajari sebuah sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah dipahami. Tingkat penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga mencerminkan kemudahan penggunaannya. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

## **Pegadaian Syariah**

Dalam fiqh islam, lembaga gadai dikenal sebagai “Rahn” yaitu perjanjian menahan sesuatu barang. Barang atau bukti harta yang ditahan tetap menjadi milik peminjam dan berfungsi sebagai jaminan atau tanggungan hutang, sehingga barang jaminan tersebut menjadi hak kreditur sebagai jaminan pelunasan hutang. Rahn berarti menahan salah satu harta milik seseorang (peminjam) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya (Lesmono, 2022). Berdasarkan hukum Islam, pegadaian sendiri merupakan suatu tanggungan atas utang yang dilakukan ketika pengutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan. Menurut pendapat lain pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia. Pegadaian Syariah adalah lembaga yang menaungi kegiatan gadai syariah (Rahn) yaitu menahan salah satu harta dari si peminjam yang diperlukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Dalam gadai syariah, barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan akan memperoleh jaminan untuk mengambil seluruh atau sebagian piutangnya (Nuroh Yuniwati et al., 2021). Menurut Hidayani (2020) menyatakan bahwa pegadaian syariah adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang memiliki peran signifikan dalam mendukung pertumbuhan atau perkembangan ekonomi syariah.

## **METODE**

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Kegiatan magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 8 September 2025 sampai dengan bulan Desember 2024. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di PT Pegadaian Syariah CPS Cakranegara yaitu hari Senin hingga Sabtu dengan ketentuan hari Senin hingga Jumat pukul 07.30-15.00 WITA, sedangkan hari Sabtu pukul 07.30-12.00 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di PT Pegadaian Syariah CPS Cakranegara yaitu sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pengenalan dan beradaptasi dengan proses-proses cara kerja, untuk membantu pekerjaan yang ada di PT Pegadaian Syariah.
2. Pihak perusahaan menjelaskan sistem alur kerja di PT Pegadaian Syariah.
3. Penulis berpartisipasi dalam proses melengkapi formulir aplikasi pegadaian rahn nasabah.
4. Penulis membantu dalam proses registrasi aplikasi pegadaian service (PDS).

5. Penulis berpartisipasi dalam membantu pelayanan transaksi nasabah.
6. Penulis berpartisipasi dalam membantu nasabah yang ingin membuka buku tabungan.
7. Penulis melakukan komunikasi melalui chat dengan nasabah yang memperoleh tambahan pinjaman di Pegadaian untuk memastikan data dan menjelaskan proses penambahan pinjaman sesuai ketentuan.
8. Penulis melakukan pengisian data consent nasabah sebagai bentuk persetujuan atas pengelolaan data pribadi di Pegadaian.
9. Penulis melakukan pencarian CIF nasabah melalui passion pegadaian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegadaian Syariah CPS Cakranegara merupakan salah satu cabang di Cakranegara yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah di wilayah Cakranegara. Pegadaian Syariah CPS Cakranegara yang terletak di Jln. Pejanggik No.107, Cilinaya, Kec. Cakranegara, Kota Mataram. Tujuan adanya Pegadaian Syariah CPS Cakranegara adalah untuk melayani masyarakat yang membutuhkan solusi keuangan berbasis syariah. Pegadaian Syariah CPS Cakranegara berfokus pada layanan pembiayaan yang mengikuti prinsip syariah, seperti produk gadai emas, pembiayaan qardh (pinjaman tanpa bunga), dan layanan rahn (gadai syariah), yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan pembiayaan tanpa melanggar ketentuan syariah. Pegadaian Syariah CPS Cakranegara tidak hanya menjadi tempat bagi masyarakat untuk mengakses pembiayaan berbasis syariah, tetapi juga berperan penting dalam mendorong literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat setempat.

Cara bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital service. Setiap produk pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* mempunyai cara transaksi yang berbeda-beda, yaitu:

### A. Tabungan Emas

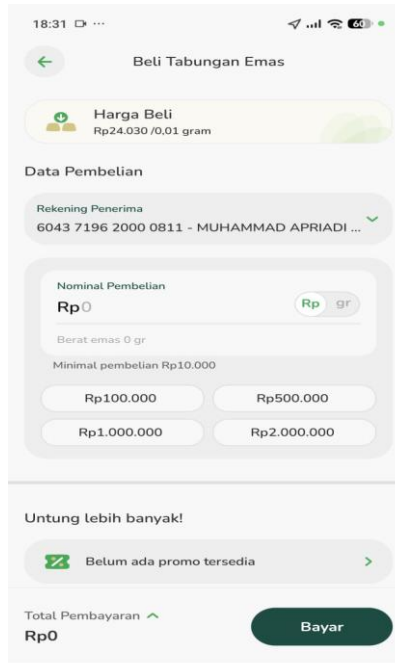
Pengguna yang belum pernah membuka rekening tabungan emas, pada halaman depan aplikasi Pegadaian Digital *Service* ada pilihan Buka Tabungan Emas. Nominal transaksi untuk membuka tabungan emas minimal Rp50.000 dengan metode pembayaran yang beragam. Jika telah melakukan pembayaran pengguna akan diinformasikan untuk ke *outlet* Pegadaian terdekat dan melakukan transaksi fisik untuk mendapatkan buku tabungan emas, sedangkan jika ingin menambah tabungan emas, pilih menu Tabungan Emas di aplikasi Pegadaian Digital *Service* kemudian klik Lihat Rekening lalu Tambahkan Rekening. Setelah itu akan diberi pilihan menggunakan data yang sudah ada atau menggunakan data baru dengan mengisi data pengguna sampai rekening Tabungan Emas yang baru terbentuk.

Menu Tabungan Emas pengguna dapat membeli, menjual, transfer, cetak, atau menggadaikan tabungan emas. Khusus transaksi tersebut, pengguna harus terlebih dahulu melakukan *upgrade* akun Premium yang juga bisa dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital secara gratis.

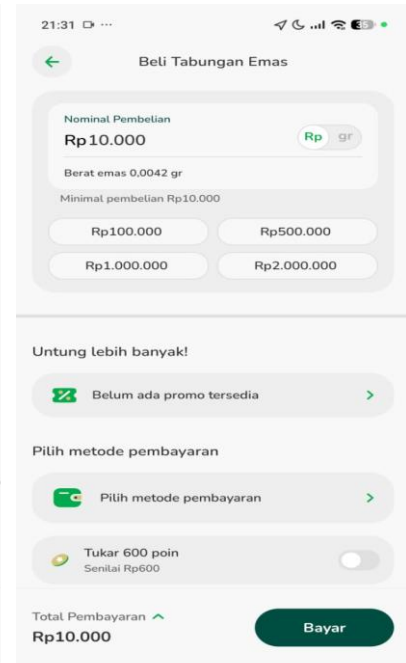
Proses menabung melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dilakukan dengan beberapa tahapan. Langkah-langkahnya sebagai berikut:



Gambar 1. Halaman Utama



Gambar 2. Halaman Setoran



Gambar 3. Halaman Bayar

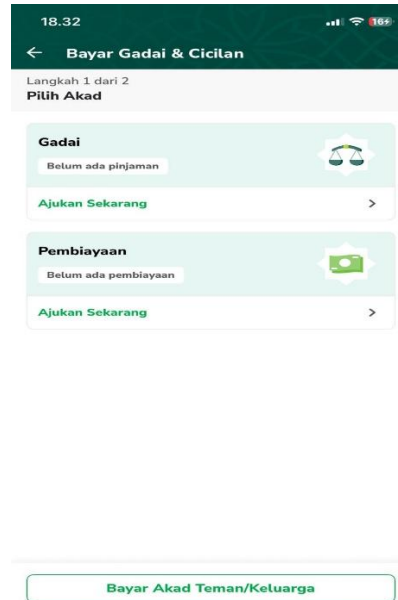
1. Memilih menu Tabungan Emas  
Pada halaman utama aplikasi, nasabah memilih menu “Beli Emas” bagi yang belum memiliki rekening tabungan emas (Gambar 1).
2. Menentukan setoran awal  
Nasabah menentukan nominal setoran awal tabungan emas dengan ketentuan minimal Rp 10.000 (Gambar 2).
3. Melakukan pembayaran  
Nasabah memilih metode pembayaran yang tersedia di aplikasi dan menyelesaikan proses pembayaran (Gambar 3).
4. Verifikasi di outlet Pegadaian  
Setelah pembayaran berhasil, nasabah akan diarahkan untuk datang ke outlet Pegadaian terdekat guna melakukan verifikasi data dan transaksi fisik serta menerima buku Tabungan Emas.

## B. Perpanjang, Cicil dan Tebus Gadai

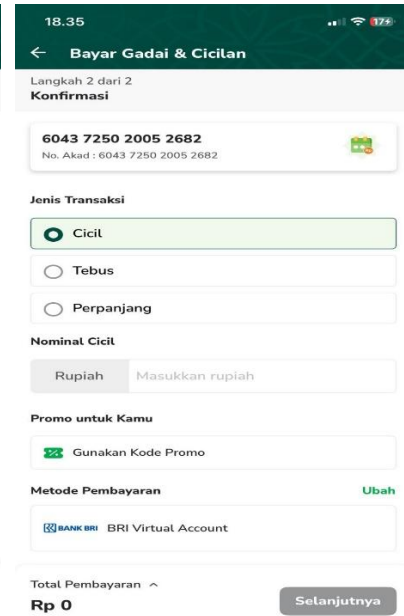
Bagi yang memiliki barang gadai di Pegadaian, pengguna aplikasi bisa melakukan transaksi perpanjang, cicil maupun tebus gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital Service. Langkah-langkahnya sebagai berikut:



Gambar 4. Halaman Menu PDS



Gambar 5. Halaman Bayar Gadai & Cicilan

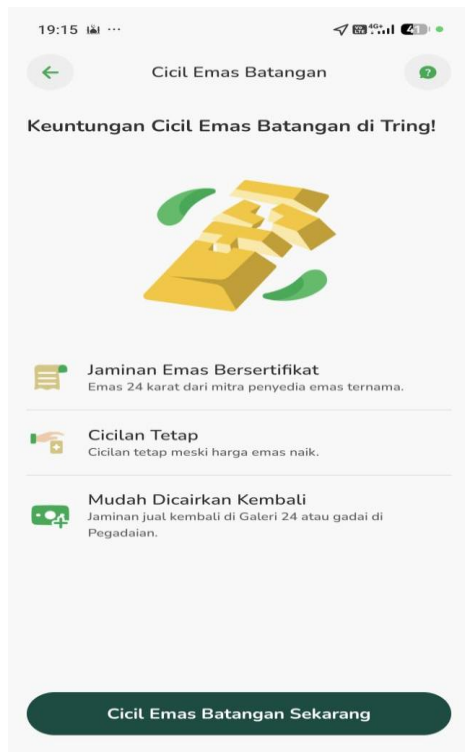


Gambar 6. Menu Jenis Kredit

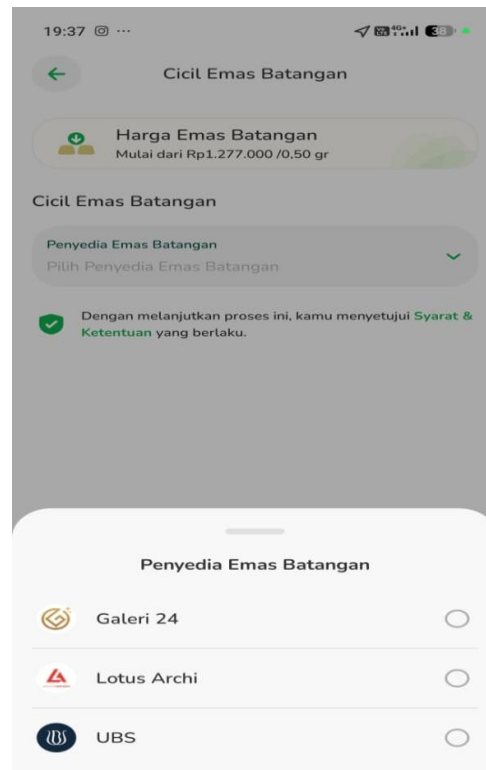
1. Buka aplikasi Pegadaian Digital Service
2. Pilih menu Bayar Gadai & Cicilan
3. Masukkan nomor kredit yang ada pada Surat Bukti Gadai (SBG)
4. Tentukan jenis kredit yang ingin dilakukan yaitu Perpanjangan, Cicil, dan Tebus Gadai
5. Lanjutkan sampai proses pembayaran selesai

### C. Cicil Emas

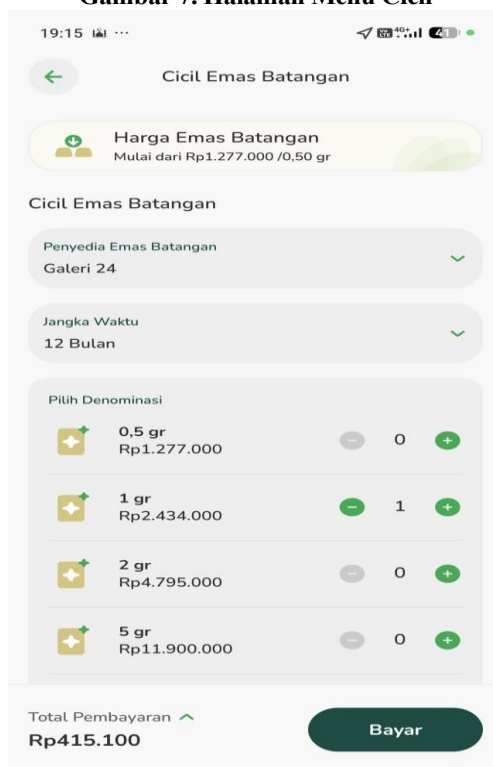
Transaksi cicil emas juga bisa dilakukan di aplikasi Pegadaian Digital Service berikut, langkahnya:



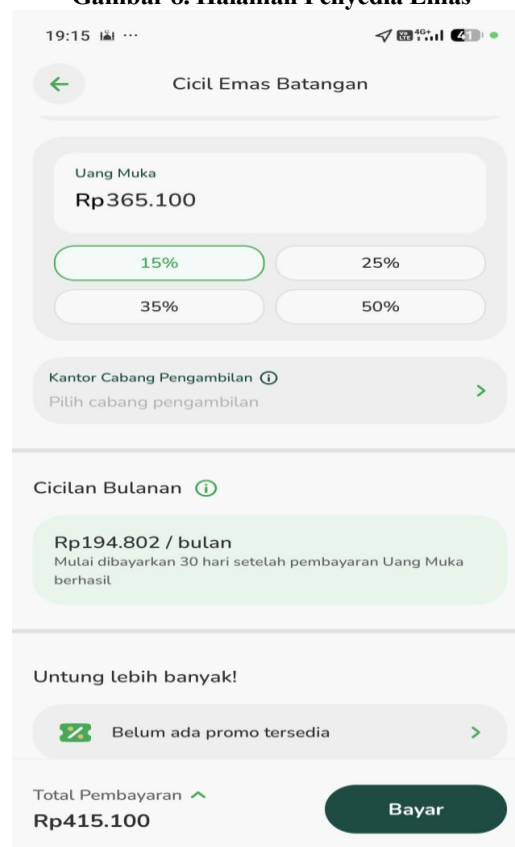
Gambar 7. Halaman Menu Cicil



Gambar 8. Halaman Penyedia Emas



Gambar 9. Halaman Cicil Emas Batangan



Gambar 10. Halaman Bayar

1. Buka aplikasi Pegadaian Digital Service lalu pilih menu cicil emas
2. Pilih merk emas batangan yang diinginkan
3. Tentukan denominasi atau berat emas batangan
4. Tentukan tenor angsuran, uang muka, dan cabang pengambilan emas batangan
5. Lanjutkan sampai proses pembayaran selesai

Aplikasi pegadaian digital service (PDS) merupakan salah satu layanan berbasis aplikasi yang membantu nasabah melakukan transaksi gadai dan beragam transaksi lain melalui smartphone. Aplikasi PDS ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah CPS Cakranegara, kemudahan yang diberikan berupa nasabah tidak perlu datang ke outlet pegadaian, nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dari manapun hanya dengan menggunakan aplikasi PDS tersebut melalui Smartphone. Dengan segala keunggulan yang ditawarkan, hal ini akan menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah CPS Cakranegara. Minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS dapat diukur menggunakan teori yang dapat menggambarkan sejauh mana tingkat penggunaan dan penerimaan terhadap suatu teknologi. Penelitian ini menggunakan teori Technology Aceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (dalam Irawati et al, 2019), jadi dalam teori model TAM ini direkomendasikan sebagai variabel penelitian untuk menguji tentang penerimaan sebuah sistem/sistem informasi seperti sistem informasi Pegadaian Digital Service (PDS). Pada penelitian ini digunakan variabel Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan dimana kedua variabel tersebut berperan dalam mengukur bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi seperti aplikasi PDS. Persepsi kemudahan sangat menentukan diterima atau tidaknya suatu teknologi. Perceived ease of use atau persepsi kemudahan Menurut Davis (dalam Novianti et al, 2021), perceived ease of use adalah persepsi yang mengacu pada sejauh mana pengguna mengharapkan suatu teknologi atau sistem dapat memudahkan pengguna dan terbebas dari masalah. Dapat disimpulkan bahwa perceived ease of use adalah tingkatan keyakinan pengguna terhadap sejauh mana penggunaan teknologi tersebut dapat memudahkan dan meringankan usaha mereka. Berdasarkan teori persepsi kemudahan, nasabah dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi PDS, jadi nasabah tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi PDS. Dengan adanya sistem aplikasi PDS ini, nasabah dapat memangkas waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Jadi dari berbagai ulasan teori dan kenyataan dilapangan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi PDS ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian lewat handphone dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kesulitan. Adapun kesulitan yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu sebagai berikut:

1. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi yang tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak

PT. Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi.

2. Masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service ini. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini.
3. Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Selain kesulitan yang sudah disebutkan diatas, adapun kesulitan dalam jaringan internet. Jaringan internet yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

Untuk setiap kesulitan yang ditemui dalam hal apapun, pasti akan selalu ada upaya untuk mengatasi kesulitan tersebut. Begitu juga halnya dengan kesulitan yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), maka ditemui adanya solusi untuk mengatasi berbagai kesulitan. Solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Jika ada transaksi yang tertunda, nasabah dapat menghubungi langsung Customer Service Pegadaian Digital Service untuk melaporkan masalah yang dialami. Nasabah dapat melaporkan semua masalah yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi, dan customer service Pegadaian Digital Service (PDS) akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.
2. Karena masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi) maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian Syariah memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.
3. Untuk mengatasi jaringan internet yang jelek dan sering mengalami gangguan, maka nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus.

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan Aplikasi Pegadaian yang digunakan untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor, melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti mengajukan pinjaman, menebus barang gadai, menabung emas, serta memantau harga emas secara realtime. Selain itu, PDS diharapkan dapat meningkatkan daya saing pegadaian dengan institusi keuangan lainnya yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi digital dalam layanan mereka.

PT Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor jasa keuangan turut beradaptasi dengan perkembangan ini dengan meluncurkan berbagai inovasi berbasis digital, salah satunya adalah Aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan Pegadaian seperti gadai emas, pembayaran angsuran, pembelian produk, serta berbagai informasi lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor. (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021).

PT Pegadaian CPS Cakranegara yang berada di wilayah dengan tingkat adopsi teknologi yang masih beragam, menjadi salah satu titik fokus dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi ini. Efektivitas penggunaan aplikasi menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021). Semakin efektif sebuah aplikasi digunakan, diharapkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan ketepatan informasi.

Namun demikian, implementasi teknologi digital seperti Aplikasi Pegadaian masih menghadapi beberapa tantangan, mulai dari tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu, hingga resistensi terhadap perubahan

sistem layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penggunaan aplikasi ini mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di PT Pegadaian Syariah CPS Cakranegara.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pegadaian Syariah CPS Cakranegara menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi oleh nasabah belum optimal. Salah satu kendala terbesar adalah faktor usia, di mana nasabah lanjut usia umumnya mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital dan lebih memilih melakukan transaksi langsung di outlet. Selain itu, keterbatasan perangkat seperti ponsel yang tidak kompatibel dengan aplikasi serta proses penggunaan PSDS yang dianggap rumit turut menjadi penghalang. Permasalahan teknis, seperti error yang sering terjadi dan lambatnya proses transaksi, juga memperburuk kenyamanan pengguna. Walaupun Pegadaian Syariah telah rutin melakukan sosialisasi, baik secara langsung saat transaksi maupun melalui media sosial, sebagian nasabah tetap memilih datang ke outlet karena merasa lebih mudah dan tidak merepotkan. Ditambah lagi, keterbatasan kewenangan cabang dalam pengembangan aplikasi membuat perbaikan harus melalui kantor pusat, sehingga penyelesaian kendala teknis sering membutuhkan waktu lebih lama.

Untuk mengatasi kendala dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital service dalam mempermudah pelayanan transaksi, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, pegadaian perlu lebih aktif melakukan sosialisasi mengenai kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Edukasi ini penting khususnya bagi nasabah yang memiliki kebutuhan khusus, seperti lanjut usia atau kurang memahami teknologi. Dengan pendekatan yang lebih informatif, Pegadaian diharapkan mampu membantu seluruh nasabah agar dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi tersebut secara maksimal. Kedua, akan lebih efektif jika setiap cabang atau unit diberi kewenangan untuk melakukan perbaikan aplikasi PSDS secara mandiri, sehingga proses peningkatan layanan dapat berlangsung lebih cepat, lebih responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing cabang. Penulis merekomendasikan agar universitas dalam pelaksanaan program MBKM memperhatikan kesesuaian antara bidang studi mahasiswa dan lokasi magang yang dipilih, sehingga mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing. Selain itu, universitas perlu menekankan agar melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) secara rutin terhadap mahasiswa yang mengikuti program magang. Langkah ini akan memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan dengan lebih baik dan efektif, serta membantu mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang mungkin muncul selama periode magang.

## REFERENSI

- B Afista, fifi, kholisha, nurul, salsabila, tahani, & gunawan, ade. (2023). Sejarah Berdirinya, Fungsi dan Tujuan Pegadaian Syariah Sebagai Penggerak Perekonomian di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1), 324–332
- Arpan, A., Santi, R., & Fadilah, E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jusifo (Jurnal Sistem Informasi)*, 3(2), 103–110. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v3i2.3864>
- Bahri, S. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 2(2), 18–28. <https://doi.org/10.37726/ee.v2i2.48>

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Denia. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No., 185–194
- Hafizd, J. Z., Sukardi, D., & Arfa, D. U. (2023). Gadai Emas pada Pegadaian Syariah Cabang Awirarangan Kuningan menurut Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. *Al Barakat - Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 58–72. <https://doi.org/10.59270/jab.v3i2.198>
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 5(1), 61–69. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb%0AEfektifitas>
- Hafiza,Putra.2025.Pengaruh Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi.Universitas Sultan Syarif Kasim : Riau.
- Haryadi,Wahyu.2023. Persepsi Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Transaksi.Universitas Samawa :Sumbawa Besar.
- Kari,yudha.dkk,2024. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Pacitan.Fakultas Ekonomi Universitas Darul Ulum.
- Pradhita,Slsabila.2021. Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT Pegadaian (Parseo) UPC Pagelaran.Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan : Bogor.
- Sari,Novita Yolanda.2025.Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan Transaksi Nasabah pada PT Pegadaian (Parseo) Pekanbaru. Universitas Muhamadiyah : Riau.
- Winarso, D., Asrianto, R., & Al Rasyid, I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 2(1), 80–85. <https://doi.org/10.37859/seis.v2i1.3285>
- Yuni Agustin Putri, I. S. D. R. A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Pt. Pegadaian Upc Bonto Bulaeng. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa AK Poltekba*, 10(1), 2–4.