

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

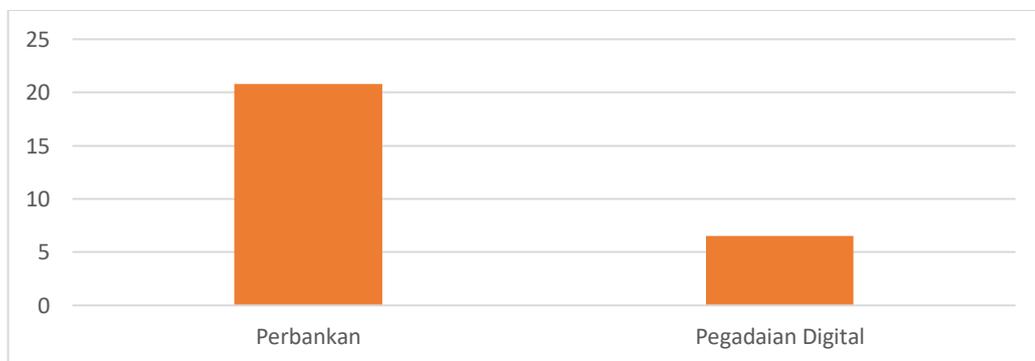
Berkembangnya teknologi di era globalisasi saat ini sudah berkembang pesat, sehingga berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Begitu pula, perkembangan teknologi memberikan dampak yang besar terhadap aktivitas bisnis. Dalam menjalankan bisnisnya. Seiring berkembangnya teknologi informasi, terdapat berbagai macam transaksi pembayaran non-tunai baik yang dilakukan oleh bank maupun lembaga non-bank. Perkembangan teknologi informasi pada lembaga keuangan dapat dilihat dari berkembangnya aplikasi yang diciptakan oleh perusahaan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Salah satu aplikasi yang menyediakan fitur untuk penyaluran pinjaman kepada masyarakat, yaitu PT Pegadaian (Oktavia et al., 2023).

PT Pegadaian adalah sebuah institusi keuangan non-bank di Indonesia yang secara umum diizinkan untuk memberikan pembiayaan melalui penyaluran kredit berdasarkan prinsip gadai. PT Pegadaian sebuah perusahaan yang berfokus pada penyediaan pembiayaan berdasarkan hukum gadai dan memiliki ciri khas dalam memberikan layanan kepada masyarakat umum dalam memperoleh keuntungan sesuai dengan prinsip pengelolaan bisnis (Oktavia et al., 2023).

PT Pegadaian memiliki slogan yaitu “mengatasi masalah tanpa masalah” dan meskipun operasionalnya diatur oleh perbankan, sistem pengawasannya dilakukan secara independen. Sedangkan untuk visi yang dimiliki oleh PT

Pegadaian adalah menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai inklusi keuangan yang menjadi pilihan utama masyarakat.

Dalam upaya mencapai visi tersebut dan menghadapi perkembangan zaman, PT Pegadaian melakukan transformasi dengan menghadirkan layanan digital kepada masyarakat melalui inovasi terbaru, yaitu *Pegadaian Digital Service* (PDS). Aplikasi Pegadaian Digital tersebut dapat diunduh di *Playstore* atau pun *App Store*. Dengan meluncurkan layanan berbasis digital, diharapkan dapat mempermudah dan memperluas akses masyarakat ke produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian. Aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) diperkenalkan kepada masyarakat pada Januari 2018 (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2021).



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi Perbankan dan Aplikasi Pegadaian Digital

Gambar di atas menunjukkan grafik perbandingan pengguna aplikasi Perbankan dan aplikasi Pegadaian Digital per tahun 2023, menjelaskan bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan yaitu 20,77 juta unduhan untuk pengguna aplikasi Perbankan (Santika, 2024). Sedangkan untuk pengguna aplikasi Pegadaian Digital yaitu sebanyak 6,5 juta unduhan (Putri, 2024).

Tabel 1. 1 Nasabah Pegadaian Berdasarkan Kategori Umur

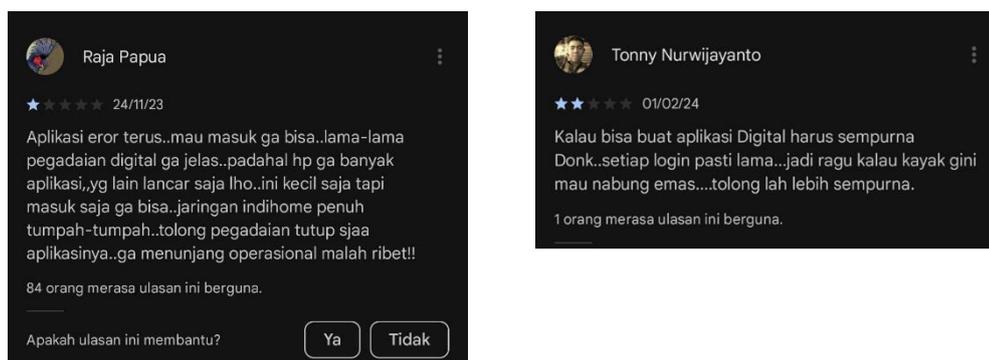
Kategori Umur	Persentase
54 Tahun keatas	11 %
45 - 54 Tahun	21 %
35 - 44 Tahun	33 %
25 - 34 Tahun	29 %
Di bawah 25 tahun	6 %

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

PT Pegadaian mengungkapkan bahwa sebagian besar nasabah mereka saat ini berasal dari kalangan usia produktif. Direktur utama PT Pegadaian menyebutkan bahwa sekitar 68 persen dari total 9,5 juta nasabah adalah individu di bawah usia 45 tahun.

Mayoritas nasabah Pegadaian berasal dari kelompok usia 35-44 tahun, mencakup 33 persen dari total nasabah. Kelompok usia 25-34 tahun berada di posisi kedua dengan persentase 29 persen. Sementara itu, nasabah dari kelompok usia 45-54 tahun mencapai 21 persen, dan mereka yang berusia lebih dari 54 tahun sekitar 11 persen. Nasabah dari kelompok usia di bawah 25 tahun, termasuk mahasiswa, masih relatif sedikit, yaitu hanya 6 persen (Andreas, 2019). Damar Latri selaku Direktur Jaringan, Operasi, dan penjualan mengungkapkan bahwa dari total 9,5 juta nasabah Pegadaian, sekitar 68% nasabah yang aktif berada dalam kategori usia produktif yaitu di bawah 45 tahun (Maskartini, 2019).

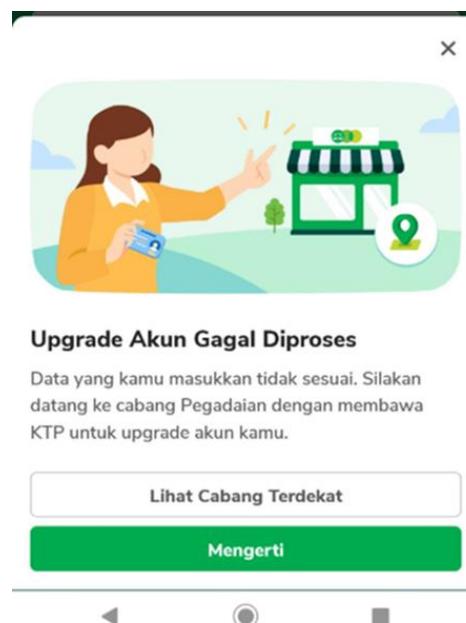
Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, dapat terlihat bahwa masih banyak nasabah dari Pegadaian yang melakukan transaksi secara langsung/datang ke *outlet* Pegadaian dan masih banyak yang belum menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) tersebut dikarenakan Sebagian besar nasabah Pegadaian terdiri dari orang tua yang kurang familiar dengan teknologi dan tidak mengetahui cara menggunakan atau bertransaksi melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS). Berdasarkan data yang di dapat dari *Google Play Store* mengenai *rating* aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) ini bahwa masih banyak dari nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini mengeluhkan sistem aplikasi yang sering kali *error* dan respon yang lama. Terdapat masalah lain yaitu ketika para nasabah ingin bertransaksi jual beli emas melalui aplikasi Pegadaian Digital, para nasabah harus memperbaharui akun Pegadaian Digital menjadi akun premium terlebih dahulu sehingga mengharuskan nasabah datang langsung ke *outlet* Pegadaian cabang terdekat. Hal tersebut tentu menyebabkan kesulitan bagi nasabah dan membuat pengguna merasa tidak puas karena sistem aplikasi PDS tersebut.



Gambar 1. 2 Ulasan nasabah terkait error dan lambat nya aplikasi

Sumber: *Google Playstore* (2024)

Gambar di atas merupakan contoh ulasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital yang memberikan komentar tentang *error* nya aplikasi dan contoh ulasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital yang memberikan komentar tentang lambat nya aplikasi tersebut. Ulasan tersebut memberikan penjelasan bahwa masih terdapat beberapa nasabah yang merasa tidak puas terhadap aplikasi Pegadaian Digital.



Gambar 1. 3 Tampilan untuk memperbaharui akun menjadi premium

Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital (2024)

Gambar di atas merupakan tampilan ketika para nasabah ingin meng-*upgrade* atau memperbaharui akun Pegadaian Digital menjadi akun premium untuk mendapatkan lebih banyak fasilitas dari aplikasi tersebut seperti gadai, jual, transfer, dan cetak saldo tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Digital. Hal ini tentunya membuat para nasabah yang ingin menggunakan aplikasi tersebut menjadi ragu untuk melakukan transaksi melalui aplikasi dan nasabah akhirnya lebih

memilih untuk melakukan transaksi produk Pegadaian dengan cara datang langsung ke *outlet* Pegadaian terdekat.

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Riset kepuasan pengguna aplikasi

Isu Aplikasi Pegadaian Digital	Setuju	Tidak Setuju	Persentase
Informasi mengenai produk pegadaian tidak dijelaskan dengan baik.	14	6	70%
Aplikasi PDS memiliki kecepatan yang kurang baik/lemot dalam melakukan tugas	15	5	75%
Aplikasi PDS sering mengalami error	16	4	80%
Aplikasi PDS memiliki desain <i>layout</i> yang kurang menarik	13	7	65%
Aplikasi PDS memiliki komposisi warna yang kurang menarik	13	7	65%
Aplikasi PDS menyulitkan nasabah saat melakukan transaksi	16	4	80%

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Selain itu, peneliti juga melakukan pra-riset kepada 20 responden pengguna aplikasi Pegadaian Digital yang melakukan jual/beli produk Pegadaian melalui aplikasi tersebut. Pra-riset ini dilakukan untuk mengetahui apakah indikator pada dimensi kepuasan pengguna tersebut mempengaruhi mereka dalam melakukan kegiatan jual beli produk Pegadaian. Berdasarkan tabel 1.3, dapat disimpulkan bahwa “aplikasi PDS sering mengalami *error*” dan “aplikasi PDS menyulitkan nasabah saat melakukan transaksi” dengan presentase “Setuju” memiliki jumlah presentase terbanyak dibandingkan isu yang lainnya. Responden merasa bahwa aplikasi sering mengalami *error* saat sedang menggunakan aplikasi dan juga responden merasa aplikasi menyulitkan nasabah saat melakukan transaksi, merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, seperti contohnya saat ingin melakukan jual beli emas yang membuat para nasabah harus memperbaharui akun Pegadaian Digital menjadi akun premium terlebih dahulu

yang mengharuskan para nasabah datang ke cabang terdekat. Sehingga membuat nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi langsung di *outlet* Pegadaian terdekat.

Hasil pra-riset juga diperkuat oleh peneliti dengan melakukan wawancara terhadap dua narasumber sebagai pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Pada faktor “Informasi mengenai produk Pegadaian tidak dijelaskan dengan baik” dari narasumber yang diwawancarai menyebutkan bahwa semua informasi pada produk Pegadaian merupakan faktor penting yang mempengaruhi pada kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya, pada faktor “Aplikasi PDS memiliki kecepatan yang kurang baik/lemot dalam melakukan tugas” dari narasumber yang diwawancarai menyebutkan bahwa navigasi pada aplikasi merupakan faktor yang penting juga dalam kepuasan pengguna karena aplikasi yang memiliki kecepatan yang kurang baik/lemot membuat para pengguna aplikasi menjadi kecewa pada saat menggunakan aplikasi, dan pada akhirnya membuat pengguna tidak ingin menggunakan lagi aplikasi tersebut.

Pada hasil wawancara ditemukan informasi dari narasumber, bahwa narasumber memiliki pengalaman saat menggunakan aplikasi seperti aplikasi yang *error* dan juga berjalan kurang baik/lemot pada saat menggunakan aplikasi PDS tersebut yang menyebabkan pengguna merasa kecewa terhadap aplikasi. Nasabah juga menyebutkan bahwa jika aplikasi tersebut menyulitkan nasabah pada saat transaksi, sudah pasti membuat para nasabah tidak nyaman dan ragu ketika ingin melakukan transaksi pada aplikasi PDS tersebut. Hal ini berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi yang membuat para pengguna tidak menggunakan aplikasi tersebut lagi.

Kegiatan sosialisasi terhadap produk atau program terhadap masyarakat merupakan langkah yang strategis untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat terhadap inovasi dan penemuan yang dihasilkan oleh lembaga tersebut. Dengan adanya kegiatan sosialisasi memiliki tujuan yaitu untuk memastikan bahwa informasi mengenai produk atau program suatu lembaga dapat diakses dan di mengerti oleh berbagai lapisan masyarakat. Sosialisasi dapat melibatkan berbagai kegiatan seperti seminar, *workshop*, pelatihan serta pameran. Untuk kegiatan sosialisasi pada aplikasi PDS yang dilakukan PT Pegadaian yaitu mengadakan acara sosialisasi internal yang di hadirkan oleh para direktur utama Pegadaian. Acara sosialisasi internal tersebut membahas terkait aplikasi Pegadaian Digital dan disiarkan secara langsung melalui media *youtube* “Pegadaian Digital” yang berjudul “Sosialisasi Internal fitur baru produk Pegadaian” tujuan dari acara tersebut untuk menjelaskan secara keseluruhan tentang aplikasi Pegadaian Digital dan keunggulan-keunggulan yang dimiliki aplikasi Pegadaian Digital sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menarik minat nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital tersebut. Namun, acara sosialisasi ini kurang efektif karena tidak semua nasabah dapat mengakses video *youtube* yang disediakan. Akibatnya, banyak nasabah yang masih kesulitan memahami cara penggunaan aplikasi dan produk yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital tersebut.



Gambar 1. 4 Tampilan aplikasi Pegadaian Digital

Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital (2024)

Gambar di atas adalah tampilan beranda dari aplikasi Pegadaian Digital, di dalam beranda tersebut terdapat berbagai macam fitur aplikasi/layanan yang dapat di gunakan nasabah di dalam aplikasi tersebut. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur terkait informasi produk Pegadaian, termasuk pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, dan pembayaran tagihan. Selain itu, pengguna juga dapat melakukan transaksi pembayaran untuk PLN, Indihome, token listrik, dan berbagai tagihan lainnya.

Layanan yang disediakan oleh Aplikasi Pegadaian Digital memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam penggunaannya. Aplikasi ini menyediakan fitur pembayaran melalui *virtual account* yang terhubung dengan Bank BCA, BRI, Mandiri, dan lain-lain. Selain itu, pengguna juga dapat dengan

mudah melakukan pengecekan pembayaran seperti tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, pembelian pulsa, dan lainnya (Mala, 2021).

PT Pegadaian mengungkapkan bahwa generasi milenial memiliki minat yang cukup tinggi terhadap investasi, khususnya melalui produk tabungan emas yang dapat diakses secara digital. Salah satu faktor yang menarik minat milenial untuk berinvestasi dalam tabungan emas Pegadaian adalah kemudahan bertransaksi melalui *smartphone*. Tabungan emas diminati oleh masyarakat karena nasabah dapat memulai pembelian mulai dari 0,01 gram (Febrianto, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting karena berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk (Mointi & Pratiwi Ar, 2023). Kepuasan pelanggan terkait erat dengan memenuhi kebutuhan pelanggan dan diakui sebagai faktor penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Pelanggan atau nasabah yang sangat puas terhadap pelayanan atau produk biasanya akan tetap loyal untuk jangka waktu yang lebih panjang dan melakukan pembelian ulang ketika perusahaan meluncurkan produk baru (Sharpe et al., 2023). Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah merupakan faktor penting agar mereka merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Perusahaan-perusahaan memanfaatkan hal ini untuk menarik minat dan melayani nasabah dengan menawarkan kemudahan bertransaksi melalui teknologi yang semakin maju.

Aplikasi Pegadaian Digital dibuat dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi seperti pembayaran, pengecekan pembayaran, dan berbagai jenis transaksi lainnya. Selain itu, aplikasi ini juga dirancang untuk lebih mudah menjangkau masyarakat dengan gaya hidup digital, sehingga mereka dapat mengakses produk-produk Pegadaian. Aplikasi Pegadaian Digital menawarkan banyak fitur untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah. Beberapa contoh fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut meliputi informasi tentang produk-produk, formulir pengajuan gadai secara *online*, pembayaran *online*, gadai tabungan emas, cicil emas dan lain-lain (Mala, 2021).

Keuntungan yang dinikmati oleh nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital termasuk dalam bertransaksi tanpa perlu mengunjungi *outlet* dan mengantri, akses informasi terkait produk-produk Pegadaian yang tersedia dalam aplikasi, serta perlindungan keamanan untuk informasi pribadi nasabah. Selain itu, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan *smartphone* (Oktavia et al., 2023).

Aplikasi Pegadaian Digital memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran cukup melalui aplikasi saja, dengan pembayaran dilakukan melalui bank yang ditentukan dalam aplikasi atau melalui ATM. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Pegadaian Digital**”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, hasil dari perumusan masalah adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS).

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur ilmiah mengenai kepuasan pengguna aplikasi *Pegadaian Digital* serta memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini akan memicu penelitian-penelitian serupa di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga serta rekomendasi kepada PT *Pegadaian* tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam layanan dan pengalaman pengguna aplikasi *Pegadaian Digital* dan membantu perusahaan dalam membuat keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.