

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PEGADAIAN SYARIAH

¹Amalia Zumarnis, ²Ilham Gani, ³Kamaruddin

¹amaliazumarnis@gmail.com, ²ilhamgani@gani.com, ³kamaruddin,arsyad@gmail.com

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Salah satu ukuran keberhasilan bisnis Kepuasan pelanggan yang tinggi atas produk dan layanan perusahaan dapat dianggap sebagai bukti kinerja perusahaan yang kuat, yang dapat membantunya dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan diantisipasi. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam pelayanan di pegadaian syariah menggunakan aplikasi digital untuk melakukan Efektivitas dan pelayanan dalam bertansakasi di pegadaian syariah. Aplikasi ini bernama aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang merupakan layanan digital berbasis web dan mobile dari pegadaian. Mungkin lebih mudah untuk membantu konsumen dan calon pelanggan yang membutuhkan informasi tentang produk pegadaian berkat aplikasi ini. Manfaat PSDS ini adalah memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada nasabah dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pegadaian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan menggunakan pengukuran dengan teori E-servqual dan fungsi manajemen. Dan untuk melihat keefektifannya diukur dengan membandingkan jumlah nasabah sebelum adanya aplikasi PSDS dan sesudah adanya aplikasi PSDS ini. Fultilment, Privasi, Kompensasi dan Kontak keempat indikator tersebut secara maksimal telah terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaan operasional pelayanan Pegadaian Syariah Ujungbulu. Akan tetapi ada 3 indikator yang belum tercapai yakni, Efisiensi, Realibilitas, dan Daya Tanggap. Kemudian untuk melihat tingkat keefektifannya dari peningkatan jumlah nasabahnya, tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum adanya aplikasi PSDS ini.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Service, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

One measure of business success High customer satisfaction for the company's products and services can be considered as evidence of a strong company performance, which can help it in meeting the goals that have been set and anticipated. To improve company performance in services at sharia pawnshops using digital applications to carry out effectiveness and services in transactions at sharia pawnshops. This application is called the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application which is a web-based and mobile digital service from pawnshops. Maybe it's easier to help consumers and potential customers who need information about pawnshop products thanks to this application. The benefit of this PSDS is to provide faster service to customers compared to that offered by pawnshops. This study uses a qualitative method. By using measurement with E-seroqual theory and management functions. And to see the effectiveness is measured by comparing the number of customers before the PSDS application and after the PSDS application. Fultilment, Privacy, Compensation and Contact of the four indicators have been maximally fulfilled in the operational implementation of the Ujungbulu Syariah Pawnshop services. However, there are 3 indicators that have not been achieved, namely, Efficiency, Reliability, and Responsiveness. Then to see the level of effectiveness from the increase in the number of customers, there was no significant difference between before the PSDS application.

Keyword: *Keywords: Effectiveness, Service Application, Services, Customer Satisfaction*

I. Pendahuluan

Dampak teknologi informasi modern pada kehidupan masyarakat semakin cepat. Serupa dengan itu, sudah sewajarnya lembaga keuangan berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar tidak terkompromi dengan perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat, seperti pada berbagai aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pelaku bisnis. Salah satu lembaga tersebut adalah pegadaian syariah yang berperan penting dalam upaya ini (Danuri, 2019).

Lembaga keuangan harus mampu mengikuti tren transaksi digital, antara lain pembayaran tunai, branchless banking, munculnya industri baru dan jenis layanan e-communing, fintech, dan layanan keuangan perbankan berbasis internet yang jumlahnya terus bertambah di Indonesia (Marlina & Bimo, 2018).

Pengguna dapat memperoleh banyak keuntungan dari lingkungan digital,

internet, dan aplikasi seluler dalam kehidupan sehari-hari mereka. Kemudahan penggunaan dan ketersediaan universal aplikasi seluler berdampak pada gaya hidup masyarakat. Aplikasi seluler dapat digunakan untuk berbagai tugas, termasuk akses informasi, pembelian online, dan transaksi online lainnya (Yoga Kurnia Putra, 2020). Menurut Accenture (2015), Jika lembaga keuangan tidak segera memanfaatkan teknologi sepenuhnya, mereka berisiko kehilangan 30% dari total basis pelanggan mereka, termasuk Pegadaian Syariah.

Produk utama PT. Pegadaian Syariah (Persero), sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa lainnya, adalah pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro. Dengan kata lain, badan usaha milik Negara melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melakukan kegiatan menggadaikan barang berharga kepada pihak tertentu untuk memperoleh sejumlah uang dan barang tertentu yang dijamin dapat ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan lembaga gadai (Novika, 2021)

Salah satu ukuran keberhasilan bisnis Kepuasan pelanggan yang tinggi atas produk dan layanan perusahaan dapat dianggap sebagai bukti kinerja perusahaan yang kuat, yang dapat membantunya dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan diantisipasi. (Mala , 2021). Untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam pelayanan di pegadaian syariah menggunakan aplikasi digital untuk melakukan Efektivitas dan pelayanan dalam bertansaksi di pegadaian syariah (Sangadah & Kartawidjaja, 2020).

Pegadaian Syariah bertujuan untuk melayani masyarakat sebanyak mungkin sehingga individu dapat lebih sederhana dan berhasil mengumpulkan uang untuk kebutuhan mereka. Semakin banyak nasabah yang menggunakan produk dari pegadaian syariah maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. (Putri, 2021). Harus ditekankan bahwa kebahagiaan pelanggan sangat berkorelasi dengan tingkat layanan yang diberikan perusahaan kepada kliennya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di Pegadaian Syariah, Pegadaian Syariah mengembangkan aplikasi digital bernama Pegadaian Syariah Digitas Service (PSDS).

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) merupakan layanan digital berbasis web dan mobile dari pegadaian. Mungkin lebih mudah untuk membantu konsumen dan calon pelanggan yang membutuhkan informasi tentang produk pegadaian berkat aplikasi ini. Manfaat PSDS ini adalah memberikan

pelayanan yang lebih cepat kepada nasabah dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pegadaian.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) digunakan untuk membantu para karyawan pegadaian syariah untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan pada setiap nasabah yang ingin bertansaksi di pegadaian syariah. Aplikasi digital ini mampu mempermudah nasabah dan mengefektifkan mulai dari membayar tagihan dan transaksi lainnya di pegadaian syariah. Kemudian aplikasi digital service ini bisa mengetahui harga emas perhari, pengajuan pembiayaan online, mencicil emas dan masih banyak lagi keunggulan lainnya.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) diharapkan mampu mempermudah semua proses yang harus dilewati baik bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas pelayanan, karena dengan diterapkan penggunaan aplikasi digital pada pegadaian syariah mampu melakukan efektivitas pelayanan, dan transaksi lainnya yang dilakukan oleh nasabah. Sedangkan keuntungan dalam mendapatkan produk yang diinginkan dapat mengefesienkan waktu nasabah dalam bertansaksi.

Sebagai bagian dari lembaga keuangan yang dikenal dengan sebagai salah satu tumpuan masyarakat untuk memperoleh dana yang cepat, maka dari PT. Pegadaian Syariah Ujungbulu Kab Bulukumba telah menerapkan aplikasi digital sebagai penunjang kinerja untuk mendukung kualitas pelayanan terhadap nasabah. Demi meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan, maka dipikir perlu mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi digital tersebut terhadap pelayanan di Pegadaian Syariah Ujungbulu Kab. Bulukumba.

Untuk melakukan evaluasi kinerja penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah dalam meningkatkan pelayanan yang di lihat dari jumlah nasabahnya untuk mempergunakan waktu yang ditempuh dalam kegiatannya secara efektif maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Pelayanan di pegadaian Syariah (Studi pada PT. Pegadaian Syariah Ujungbulu Kab. Bulukumba).

II. Landasan Teori

A. Efektifitas

Efektivitas adalah perbandingan antara hasil dan apa yang telah ditetapkan, atau pencapaian tujuan atau sasaran yang ditetapkan.(Wance, 2018). Komponen penting dari tindakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan adalah efektivitas. Jika tujuan atau nilai organisasi khususnya nilai-nilai yang telah disepakati oleh para pemangku kepentingan perusahaan yang dituangkan dalam visi organisasi terwujud, maka organisasi atau korporasi tersebut dapat dikatakan efektif. Dengan kata lain, potensi dan kinerja perusahaan untuk berhasil tergantung pada stakeholder(Noor, 2019)

Efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan, sesuai dengan definisi efektivitas yang diberikan di atas. Tujuan utama aplikasi PSDS adalah untuk mempermudah transaksi nasabah dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan kepada nasabah Pegadaian Syariah. Peneliti bermaksud untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan pelayanan dalam penelitian ini.

Dari beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa untuk menilai keberhasilan suatu kegiatan atau kegiatan tertentu harus memperhatikan beberapa indikator, antara lain:

1. Pemahaman program.
2. Tepat sasaran.
3. Tepat waktu.
4. Tercapainya tujuan.
5. Perubahan nyata.
6. Pegadaian Syariah Digital

Internet dan media elektronik lainnya, termasuk telepon seluler, saat ini bukanlah hal baru bagi kebanyakan orang. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi mengubah cara bisnis beroperasi, dan lebih banyak bisnis sekarang menggunakan internet dan media elektronik untuk melakukan promosi pemasaran. Pemasaran elektronik adalah praktik membentuk bisnis melalui penggunaan internet

dan media elektronik untuk tujuan pemasaran (e-marketing). E-marketing terkadang berkembang secara dramatis dan cepat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Setyaningrum & Khotijah, 2020).

Salah satu layanan yang ditawarkan di Pegadaian Syariah yang menggunakan aplikasi online dan real-time adalah Layanan Digital Pegadaian Syariah (PSDS). Pelanggan di pegadaian syariah dapat melakukan bisnis menggunakan software ini di ponsel mereka dengan cara yang sama seperti mereka melakukan bisnis di pegadaian syariah (Y. faisya Putri, 2021).

Aplikasi PSDS memiliki beberapa fitur, seperti informasi berbagai produk di Pegadaian Syariah serta fasilitas simpanan emas, pembayaran, pembiayaan, dan pengecekan jumlah nominal yang akan dipinjam nantinya. Pelanggan juga dapat mengetahui berapa lama waktu yang telah berlalu dan harga emas saat ini di aplikasi PSDS ini.

Transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan program ini kapan pun dan di mana pun layanan pegadaian syariah dibutuhkan. Manfaat PSDS ini berkaitan dengan seberapa cepat nasabah dapat menerima layanan di pegadaian. Pelanggan akan lebih mudah bertransaksi dengan aplikasi PSDS ini berkat fitur-fitur seperti pembayaran cicilan, pembiayaan haji, cicilan emas, dan kemampuan untuk menemukan cabang atau outlet Pegadaian Syariah terdekat

Yang penting untuk dipahami adalah berkat layanan transfer Mobile Banking, transaksi di pegadaian syariah online kini menjadi lebih mudah. Selain itu, pelanggan dapat membayar lebih nyaman dengan menggunakan transfer bank.(Utami, 2020)

Adapun indicator yang mempengaruhi aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSDS)

1. Kenyamanan
2. Kemampuan mengakses
3. Ketersediaan fitur
4. Privasi
5. Kecepatan
6. Desain

7. Konten
8. Pelayanan

Kotler mendefinisikan layanan sebagai Pelayanan atau aktivitas apa pun yang dapat disediakan oleh satu pihak untuk pihak lain yang terutama tidak berwujud dan tidak mengarah pada akuisisi properti apa pun. (Philip Kotler, 2008)

Secara umum, pelayanan adalah perasaan pemenuhan yang diberikan kepada orang lain bersama dengan kenyamanan memenuhi semua tuntutan mereka. Oleh karena itu, praktik yang dilakukan dalam upaya memberikan kebahagiaan kepada orang lain, dalam hal ini konsumen. Menurut etimologi Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. (Sumantri, 2014)

Menurut definisi yang diberikan di atas, pelayanan adalah kegiatan yang terjadi antara dua orang untuk memuaskan klien atau pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Sebuah layanan yang dapat memuaskan baik masyarakat yang dilayaninya maupun penyedia layanan dikatakan berkualitas tinggi.

Model E-Servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml tampaknya paling lengkap dan interaktif dari berbagai model kualitas layanan online yang belakangan muncul. Pada dasarnya, model ini merupakan perpanjangan dan adaptasi dari model konvensional Sewewqual untuk pengaturan pembelian online (Tjiptono & Gregorius, 2016)

Terdapat 4 macam gap dalam model E-Serqual, yakni (Diana, 2015):

1. Rentang informasi (Information gap) Keterputusan antara kebutuhan pelanggan akan situs dan keyakinan manajemen dalam menangani tuntutan tersebut dikenal sebagai kesenjangan pengetahuan.
2. Rentang desain (design gap) adalah ketika bisnis gagal memenuhi kebutuhan pelanggan untuk struktur dan fungsionalitas situs, seperti ketika pelanggan menginginkan bantuan dengan transaksi pembelian.
3. Rentang Komunikasi (Communication gap) merupakan Pemahaman tim pemasaran yang tidak jelas tentang fitur, kemampuan, dan kendala situs adalah penyebab kesenjangan komunikasi. Ini adalah hasil dari

komunikasi yang buruk antara departemen pemasaran dan operasi, yang dapat mempengaruhi kebenaran klaim yang dibuat, seperti tenggat waktu pengiriman barang atau jasa.

4. Rentang pemenuhan kebutuhan (Fulfilment gap), yang dihasilkan dari ketidaksesuaian antara kebutuhan pelanggan dan pengalaman sebelumnya, muncul pada akhirnya. Menggabungkan ruang lingkup informasi, desain, dan komunikasi berdampak pada rentang tuntutan yang dapat dipenuhi.

Terdapat dimensi pada model E-Servqual, yaitu:

1. Efisiensi adalah kemampuan pelanggan untuk mengaktifkan situs online, mencari product yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs yang bersangkutan dengan upaya minimum.
2. Realibilitas, dalam hal kinerja teknis situs web, khususnya sejauh mana situs dapat diakses dan beroperasi sebagaimana dimaksud.
3. Fulfilment, yang meliputi ketepatan klaim layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman barang tepat waktu.
4. Privasi dalam bentuk jaminan bahwa informasi tentang aktivitas klien tidak akan dibagikan kepada orang lain
5. Daya Tanggap, Kemampuan bisnis untuk merespons ditunjukkan oleh seberapa cepat dan tepat bisnis itu melayani pelanggan
6. Kompensasi, berupa refund , biaya pengiriman , dan biaya penanganan produk .
7. Kontak menunjukkan permintaan klien untuk dapat berkomunikasi dengan perwakilan layanan pelanggan melalui telepon atau online daripada berkomunikasi dengan mesin.

B. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah, dalam situasi ini adalah salah satu tujuan utama bisnis jasa, klaim Rianto. Studi pelanggan tentang apa yang diantisipasi pelanggan dari mengkonsumsi dan membeli barang atau jasa akan mengarah pada peningkatan

kebahagiaan pelanggan. Kinerja yang mereka alami setelah menggunakan produk atau jasa tersebut kemudian dibandingkan dengan harapan mereka. Oliver mengklaim bahwa evaluasi pelanggan terhadap penampilan dan fungsionalitas barang atau jasa sebenarnya adalah pelanggan. Sementara itu, Kotler berpendapat bahwa kepuasan nasabah adalah hasil dari cara nasabah memandang kinerja mereka sendiri. Nasabah akan merasa tidak puas jika barang atau jasa tidak sesuai dengan harapan. Nasabah akan puas, meskipun, jika kinerja memenuhi harapan.

Berbagai definisi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah reaksi terhadap perasaan marah atau ketidakpuasannya terhadap produk atau layanan yang bertentangan dengan harapan. Beberapa definisi di atas memiliki karakteristik yang sama, terutama dalam hal elemen kepuasan nasabah (persepsi ekspektasi/hasil kinerja). Harapan konsumen, baik berupa produk atau jasa, seringkali merupakan perkiraan atau asumsi konsumen tentang apa yang akan mereka dapatkan jika mereka membeli atau mengonsumsi suatu produk. Sehingga konsumen memiliki harapan terhadap kualitas produk yang akan diterimanya sebelum melakukan pembelian. Sedangkan kesan konsumen terhadap kinerja mengacu pada bagaimana perasaan mereka setelah mengonsumsi suatu produk yang telah mereka beli.

III. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif. Dimana Pendekatan deskriptif kualitatif mengkaji suatu masalah berdasarkan kasus actual yang terjadi atau menggunakan prosedur analitis yang canggih. Pendekatan deskriptif adalah teknik untuk meringkas dan menganalisis temua penelitian yang dimaksudkan untuk mengarah pada kesimpulan yang lebih umum (Priyono, 2016). Adapun teknik analisis data menggunakan teori E-servqual dalam dimensi pelayanan, yakni efisiensi, realibilitas, fulfilment, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak.

Penelitian ini membatasi ruang lingkupnya pada layanan online saja untuk mempersempit fokusnya. Sedangkan Layanan offline akan membandingkan tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Ujungbulu Kab. Bulukumba.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab.

Bulukumba, yang terletak di Jl. Sam Ratulangi Kecamatan Calile, Kab. Bulukumba Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini karena di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu ini memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak, dan merupakan cabang dari pegadaian syariah yang ada di Kab. Bulukumba oleh karenanya data yang didapatkan lebih banyak dibanding dengan meneliti hanya di Unit Pegadaian Syariah (UPS) yang berskala kecil. Adapun waktu penelitian ini, berkisar pada bulan Juli tahun 2022.

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Operasional Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Cabang Pegadaian Syariah Ujungbulu

Efektivitas adalah hasil dari pencapaian yang telah disiapkan atau direncanakan sebelumnya, atau, dengan kata lain, tujuan pencapaian adalah karena proses tindakan yang harus diselesaikan. Ada banyak jenis berbeda yang digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu kegiatan. Di sini, penulis akan berbicara tentang efisiensi yang dilakukan oleh pegadaian syariah dalam menyediakan layanan digital. Layanan ini diberikan melalui aplikasi smartphone (mobile marketing) yang dinilai dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah karena dapat diakses secara real time seperti aplikasi mobile banking lainnya yang biasanya dimiliki oleh bank. Zeithaml mengusulkan ide E-Servqual, yang mencakup 7 elemen penilaian kualitas layanan online, untuk menentukan keberhasilan layanan online.

1. Efisiensi

Efisiensi adalah kemampuan pelanggan untuk mengaktifkan situs online, mencari product yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs yang bersangkutan dengan upaya minimum. Kinerja pada aplikasi PSDS ini sering memiliki tingkat kemudahan pengaksesan cukup tinggi. Aplikasi PSDS memiliki kekurangan karena masih bekerja sama dengan satu bank saja yaitu bank BNI. Akan tetapi kedepannya akan bekerja samadengan bank lainnya.

2. Realibilitas

Mengenai fungsional teknis situs aplikasi PSDS, yaitu sejauh mana dapat diakses dan beroperasi sebagaimana mestinya. Menurut ihak dari

pegadaian syariah mengklam bahwa kesalahan system adalah hal bisa. Namun, tanggapan nasabah lain adalah bahwa fitur rahn pada aplikasi ini tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, pada halaman playstore aplikasi ini menerimabeberapa umpan balik negative. Beberapa pengguna online telah memberikan aplikasi ini bintang 1 bersama denga. Lambatnya pebaikan IT karena sistemnya masih terpusat.

3. Fulfilment

dalam hal akurai janji layanan, dan ketersediaan produk. Karena pegadaian syariah ini adalah usaha yang bergerak di bidang jasa, maka al yang ditekankan pada dimensi fulfilment ini yaitu tingkat keakuratan dalam melakukan pelayanannya. Akurat yang dimaksud adalah seberapa cepat dan tepat aplikasi tersebut dalam merespon permintaan nasabah, hal ini ditanggap baikdari pihak pegadaian syariah maupun nasabah.

4. Privasi

Privasi berupa jaminan bahwa data konsumen tidak akan diberikan kepada pihak lain dan bahwa informasi pelanggan terjamin keamanannya. Dalam perusahaan jasa kerahasiaan yang perlu di jaga dan dijamin oleh perusahaan adalah kerahasiaan mengenai data dan informasi pribadi nasabahnya. Dalam penggunaan aplikasi Mobile, sangat penting bagi nasabah untuk bertanya tentang keamanan dari informasi mereka terutama jika hal tersebut menyangkut masalah finansial maka akan sangat rentan kebocoran data pada oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menyebabkan kerugian financial bagi nasabah. Aplikasi PSDS ini perusahaan menjamin tingkat keamanan data informasi nasabahnya. Dari segi privasi aplikasi ini sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan jasa online seperti yang disebutkan oleh Zeithaml. Data dan informasi dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah sudah jelas terjamin kerahasiaan nya melalui OTP (*one time password*)

5. Daya Tanggap

Merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan

garansi online. Jika hal itu kita kaitkan dengan perusahaan jasa, maka yang utama adalah peran *Customer Services* bagaimana tanggapannya ketika terdapat masalah operasional dari pelayanan yang dilakukan. Responsiveness yang dilakukan oleh pihak pegadaian terutama dalam pelayanan menggunakan aplikasi ini sudah baik. Hanya saja kurangnya penyampaian informasi oleh pihak pegadaian tentang fungsi dari Call Centre yang tertera di aplikasi tersebut sehingga masih banyak nasabah yang mengeluh saat terjadi kesalahan transaksi.

6. Kompensasi

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Di pegadaian sendiri khususnya pada aplikasi PSDS ini, jika nasabah mengalami kerugian finansial disebabkan oleh eror system aka bisa melakukan complain baik melalui aplikasi dengan menghubungi Call Centre atau juga bisa datang ke outlet pegadaian langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pemberian kompensasi terhadap eror yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah sangat baik. Tinggal nasabahnya saja yang harus tau kepada siapa mereka melaporkan ketika terjadi eror saat bertransaksi

7. Kontak

Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui telepon dan bukan berkomunikasi dengan mesin). Jadi, kontak yang bisa dihubungi oleh nasabah pegadaian memang benar-benar terhubung dengan staff yang ahli di bidangnya dan bukan dilayani oleh robot atau mesin.

B. Fungsi Manajemen dalam Implementasi Strategi Aplikasi PSDS

Efektivitas membutuhkan sebuah proses atau cara menuju kesana. Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut harus melewati beberapa cara atau dalam manajemen disebut fungsi-fungsi manajemen yang menurut George R. Terry terdiri atas 4, yaitu Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling.

1. Perencanaan (*Planning*)

Aplikasi PSDS digunakan untuk menarik minat generasi milenial untuk menjadi nasabah pegadaian. Dengan menonjolkan produk tabungan emas dengan literasi keuangan yang cukup baik yang berfungsi sebagai investasi jangka panjang. Selain itu manajemen komlisan dilakukan dengan sebaik mungkin, dan ada perhatian personal pada nasabah terutama pada nasabah prioritas dengan fasilitas yang sesuai dengan standar dan layanan pegawai yang harus menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

2. Pengorganisasian (*Pengorganisasian*)

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen, serta penentuan hubungan-hubungan. pengorganisasian di PT Pegadaian sangat structural dan kompleks. Maka dalam hal pengorganisasian PT Pegadaian dilaksanakan dengan baik dan benar.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan yang terjadi di CPS Ujungbulu mengenai pelayanan yaitu tentang hambatan atau kesalahan pada saat melakukan pelayanan terutama tentang pencatatan nasabah yang sudah diminimalisir dengan kerja sama dengan pihak Dukcapil. Fungsi pengarahan ini, lebih dipusatkan pada pimpinan. Yaitu bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pimpinan tersebut ketika anggotanya melakukan kesalahan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian terkait tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah dengan melakukan tindakan pengawasan langsung. Yaitu pengawasan yang dilakukan langsung oleh seorang manajer dalam hal ini yaitu pimpinan cabang Ibu Sumiati. Ibu Sumiati melakukan pemeriksaan pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya untuk mengetahui apakah sudah dikerjakan dengan benar sesuai dengan SOP perusahaan.

C. Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Pelayanan yang Dilihat dari Jumlah Nasabah CPS Ujungbulu

Adanya aplikasi Pegadaian Digital dapat dilihat bahwa layanan Pegadaian saat ini mulai menarik minat generasi milenial untuk bertransaksi di Pegadaian. Hal ini tentunya memberikan peluang bagi Pegadaian khususnya Cabang Pegadaian syariah Ujungbulu yang merupakan satu-satunya cabang pegadaian syariah di Kota Bulukumba Untuk terus mengembangkan bisnisnya dalam rangka menghadapi persaingan dan mencapai tujuan Perusahaan. Di mana Pegadaian ingin terus hadir di tengah semua kalangan lapisan masyarakat, melalui beragam produk yang terus diselaraskan dengan perkembangan teknologi.

Untuk itu, perlu dilihat seberapa efektif aplikasi ini dalam menarik minat pelanggan di CPS Pegadaian Ujungbulu, dibuktikan dengan perbandingan jumlah nasabah pada tahun sebelum diluncurkannya aplikasi ini dalam table berikut.

Table 1. (Jumlah Nasabah di CPS Ujungbulu Kab. Bulukumba)

No.	Nama Produk	Jumlah Nasabah Tahun 2017	Jumlah Nasabah Tahun 2018	Jumlah Nasabah Tahun 2022
1.	Rahn	1.268	1.567	3.630
2.	Tabungan Emas	120	175	250
3.	Arrum Haji	75	105	350
4.	Arrum BPKB	250	337	745
5.	Amanah	150	235	643
6.	Jumlah	1.863	2.419	5.618

Sumber: Pegadaian Syariah Ujung Bulu Bulukumba, 2022

Melihat dari table diatas, pada tahun 2017 di saat belum adanya aplikasi PSDS ini, jumlah nasabah di Pegadaian Syariah CPS Ujungbulu adalah 1.863. dan pada tahun 2018, pada saat awal peluncuran aplikasi PSDS jumlah nasabah meningkat sebanyak 556 orang yaitu menjadi 2.419 orang. Pada tahun kelima

aplikasi PSDS ini berjalan, yakni pada tahun 2022 nasabah mengalami peningkatan sebanyak 3.199 orang, yaitu menjadi 5619 orang. Dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tersebut mengalami peningkatan tiap tahunnya. Akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi ini hanya sedikit.

D. Fungsi Manajemen dalam Implementasi Strategi Aplikasi PSDS

Efektivitasan membutuhkan sebuah proses atau cara menuju kesana. Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut harus melewati beberapa cara atau dalam manajemen disebut fungsi-fungsi manajemen yang menurut George R. Terry terdiri atas 4, yaitu Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling.

1. Perencanaan (*Planning*)

Aplikasi PSDS digunakan untuk menarik minat generasi milenial untuk menjadi nasabah pegadaian. Dengan menonjolkan produk tabungan emas dengan literasi keuangan yang cukup baik yang berfungsi sebagai investasi jangka panjang. Selain itu manajemen komlial dilakukan dengan sebaik mungkin, dan ada perhatian personal pada nasabah terutama pada nasabah prioritas dengan fasilitas yang sesuai dengan standar dan layanan pegawai yang harus menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

2. Pengorganisasian (*Pengorganisasian*)

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen, serta penentuan hubungan-hubungan. pengorganisasiandi PT Pegadaian sangat structural dan kompleks. Maka dalam hal pengorganisasian PT Pegadaian dilaksanakan dengan baik dan benar.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan yang terjadi di CPS Ujungbulu mengenai pelayanan yaitu tentang hambatan atau kesalahan pada saat melakukan pelayanan terutama tentang pencatatan nasbaah yang sudah diminimalisir dengan kerja sama dengan pihak Dukcapil. Fungsi pengarahan ini, lebih dipusatkan pada pimpinan. Yaitu bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pimpinan tersebut ketika anggotanya

melakukan kesalahan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian terkait tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah dengan melakukan tindakan pengawasan langsung. Yaitu pengawasan yang dilakukan langsung oleh seorang manajer dalam hal ini yaitu pimpinan cabang Ibu Sumiati. Ibu Sumiati melakukan pemeriksaan pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya untuk mengetahui apakah sudah dikerjakan dengan benar sesuai dengan SOP perusahaan.

C. Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Pelayanan yang Dilihat dari Jumlah Nasabah CPS Ujungbulu

Adanya aplikasi Pegadaian Digital dapat dilihat bahwa layanan Pegadaian saat ini mulai menarik minat generasi milenial untuk bertransaksi di Pegadaian. Hal ini tentunya memberikan peluang bagi Pegadaian khususnya Cabang Pegadaian syariah Ujungbulu yang merupakan satu-satunya cabang pegadaian syariah di Kota Bulukumba Untuk terus mengembangkan bisnisnya dalam rangka menghadapi persaingan dan mencapai tujuan Perusahaan. Di mana Pegadaian ingin terus hadir di tengah semua kalangan lapisan masyarakat, melalui beragam produk yang terus diselaraskan dengan perkembangan teknologi.

Untuk itu, perlu dilihat seberapa efektif aplikasi ini dalam menarik minat pelanggan di CPS Pegadaian Ujungbulu, dibuktikan dengan perbandingan jumlah nasabah pada tahun sebelum diluncurkannya aplikasi ini dalam table berikut.

Table 1. (Jumlah Nasabah di CPS Ujungbulu Kab. Bulukumba)

No.	Nama Produk	Jumlah Nasabah Tahun 2017	Jumlah Nasabah Tahun 2018	Jumlah Nasabah Tahun 2022
1.	Rahn	1.268	1.567	3.630
2.	Tabungan Emas	120	175	250
3.	Arrum Haji	75	105	350
4.	Arrum BPKB	250	337	745
5.	Amanah	150	235	643
6.	Jumlah	1.863	2.419	5.618

Sumber: Pegadaian Syariah Ujung Bulu Bulukumba, 2022

Melihat dari table diatas, pada tahun 2017 di saat belum adanya aplikasi PSDS ini, jumlah nasabah di Pegadaian Syariah CPS Ujungbulu adalah 1.863. dan pada tahun 2018, pada saat awal peluncuran aplikasi PSDS jumlah nasabah meningkat sebanyak 556 orang yaitu menjadi 2.419 orang. Pada tahun kelima aplikasi PSDS ini berjalan, yakni pada tahun 2022 nasabah mengalami peningkatan sebanyak 3.199 orang, yaitu menjadi 5619 orang. Dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tersebut mengalami peningkatan tiap tahunnya. Akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi ini hanya sedikit.

V. Penutup

Ada tiga syarat operasional aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSDS) yang belum terpenuhi. Persyaratan tersebut antara lain berdampak pada tidak semua bank sinkron dengan Pegadaian Syariah dalam melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi PSDS. Kemudian pada kenyataannya, aplikasi PSDS sering melakukan kesalahan pada saat nasabah ingin melakukan transaksi. Dalam hal operasional sehari-hari, satu-satunya tempat pengaduan untuk TI tersedia di kantor utama, tetapi hal yang paling diperhatikan pelanggan adalah penggunaan operasional PSDS dalam layanan. Kemudian Karena tidak ada perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah penerapan PSDS, upaya peningkatan jumlah nasabah layanan yang menggunakan aplikasi PSDS kurang berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Danuri, M. (2019). Development and Transformation of Digital Technology. Infokam, XV(II), 116– 123.
- Diana. (2015). Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi kualitas layanan Sistem Informasi. Jurnal Ilmiah Matriks, 17.
- Mala, I. K. (2021). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. 3(2), 154–166.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Ilmiah Inovator, 7(1),

14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>

Novika, Y. (2021). Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam. 49–52.

Priyono, S. R. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Zifatama Publishing.

Putri, A. M. (2021). Efektivitas Layanan Pegadaian Digital service (PSD) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelayanan Purwokerto. 6.

Sangadah, K., & Kartawidjaja, J. (2020). EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICES (PSDS) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH JELUTUNG. Orphanet Journal of Rare Diseases, 21(1), 1–9.

Yoga Kurnia Putra, D. F. (2020). UI DESIGN APLIKASI MOBILE E-TIKET PT.NPM. Designing

Digital Products for Kids, 147–204. https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6287-0_8