

BAB I

PENDAHULUAN

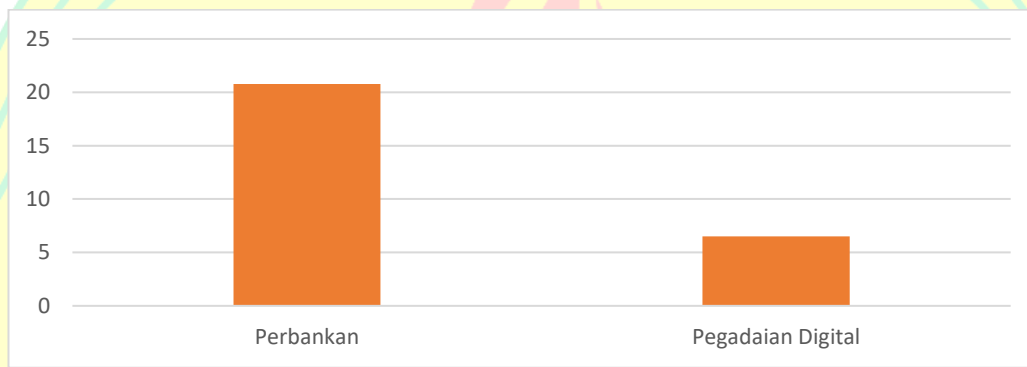
A. Latar Belakang Penelitian

Kehidupan manusia dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang pesat di era globalisasi saat ini. Begitu pula, kemajuan teknologi sangat memengaruhi aktivitas bisnis. Dalam operasi bisnisnya. Seiring berkembangnya teknologi informasi, semakin banyak transaksi non-tunai yang dilakukan oleh bank dan lembaga non-bank. Aplikasi yang dibuat oleh bisnis untuk membuat transaksi lebih mudah bagi pelanggan menjadi bukti perkembangan teknologi informasi di lembaga keuangan. Pegadaian Digital adalah salah satu aplikasi yang menawarkan kemampuan untuk memberikan pinjaman kepada masyarakat (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).

Slogan PT Pegadaian adalah "mengatasi masalah tanpa masalah", dan meskipun operasinya diawasi oleh perbankan, sistem pengawasannya sendiri. Namun, PT Pegadaian memiliki tujuan untuk menjadi perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dan menjadi pilihan masyarakat untuk inklusi keuangan.

PT Pegadaian melakukan transformasi untuk mencapai visinya dan menghadapi perkembangan zaman. Untuk melakukannya, mereka meluncurkan layanan digital baru, Pegadaian Digital Service (PDS), yang dapat diakses melalui aplikasi di Playstore atau App Store. Dengan meluncurkan layanan berbasis digital, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses barang-barang yang ditawarkan oleh PT Pegadaian (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 %

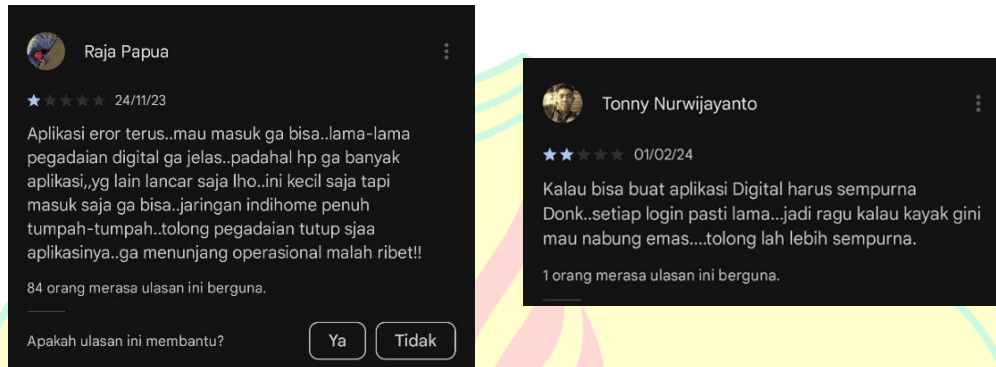
Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

PT Pegadaian menyatakan bahwa sebagian besar nasabah mereka saat ini berasal dari kalangan usia produktif. Direktur utama PT Pegadaian mengatakan bahwa sekitar 68% dari 9,5 juta nasabah mereka adalah di bawah usia 45 tahun.

Mayoritas nasabah Pegadaian berasal dari kelompok usia 35-44 tahun, mencakup 33 persen dari total nasabah. Persentase pelanggan dalam kelompok usia 25-34 tahun adalah 29%. Kelompok usia 45-54 tahun adalah 21%, dan kelompok usia lebih dari 54 tahun sekitar 11%. Pelanggan di bawah 25 tahun, termasuk mahasiswa, hanya 6% (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 sebagian besar nasabah Pegadaian terdiri dari orang tua yang tidak terbiasa dengan teknologi dan tidak tahu cara menggunakan atau bertransaksi melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS), sehingga masih banyak yang belum menggunakan aplikasi tersebut. Ini terlihat dari nilai aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di *Google Play Store*, 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. Menurut ulasan tersebut, masih ada beberapa pelanggan yang tidak puas dengan aplikasi Pegadaian Digital.



Gambar 1. 3 Tampilan untuk memperbaharui akun menjadi premium

Sumber: Pegadaian Digital (2024)

Jika pelanggan ingin meningkatkan atau memperbaharui akun Pegadaian Digital mereka menjadi akun premium, mereka dapat mendapatkan lebih banyak fitur dari aplikasinya, seperti gadai, menjual, transfer, dan mencetak saldo tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Digital, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas. 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 keuntungan dari 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: Pegadaian Digital (2024)

Sebagai ilustrasi di atas, beranda aplikasi Pegadaian Digital menampilkan berbagai fitur dan layanan yang dapat diakses oleh pengguna. Pengguna dapat membuka rekening tabungan emas, melakukan pembayaran transaksi gadai, dan membayar tagihan dengan aplikasi ini. Mereka juga dapat membayar untuk PLN, Indihome, token listrik, dan berbagai tagihan lainnya.

Aplikasi Pegadaian Digital menawarkan layanan yang mudah digunakan dan ramah pengguna. Aplikasi ini memungkinkan pembayaran melalui virtual account yang terhubung dengan berbagai bank, termasuk BCA, BRI, Mandiri, dan lainnya. Selain itu, pengguna juga dapat melakukan pembayaran seperti PLN, BPJS, Telkom, PDAM, dan pulsa dengan mudah (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 dengan 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 layanan terbaik adalah kunci untuk membuat pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas. Perusahaan memanfaatkan hal ini untuk menarik minat pelanggan dan melayani mereka dengan menawarkan transaksi yang mudah dengan teknologi yang semakin maju.

Aplikasi Pegadaian Digital dirancang untuk membuat pelanggan lebih mudah melakukan transaksi seperti pembayaran, pengecekan pembayaran, dan berbagai jenis transaksi lainnya. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk membuat masyarakat dengan gaya hidup digital lebih mudah mengakses barang-barang Pegadaian. Banyak fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan transaksi berbagai pelanggan. Beberapa fitur yang ditawarkan oleh

aplikasi ini termasuk meliputi meliputi informasi tentang produk, 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 dengan *smartphone* kapan saja dan di mana saja (Oktavia et al., 2023).

Dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, pelanggan dapat membayar cukup melalui aplikasi saja. Mereka dapat memilih untuk membayar melalui bank yang ditentukan dalam aplikasi atau melalui ATM. Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Pegadaian Digital”**

B. Pertanyaan Penelitian

Hasil dari perumusan masalah adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya.

C. Tujuan Penelitian

Dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah literatur tentang kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital dan memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi tersebut. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan mendorong penelitian lebih lanjut tentang topik ini.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi berharga kepada PT Pegadaian serta saran tentang hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam layanan mereka dan membantu perusahaan dalam membuat keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.