

ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SEPANJANG

Evania Indri Aurellia

evaniaaurel@gmail.com

Danny Wibowo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effectiveness of digital service disclosure and business continuity condition, after having the disclosure of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang. The research was descriptive-qualitative. Moreover, the instruments in the data collection technique used observations, interviews, and documentation. Furthermore, the data were primarily obtained from interview were conducted by writers and informants and secondary from PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang report. Additionally, the data analysis technique used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research result concluded that the service which was based on Pegadaian Digital Service (PDS) was a company digital transformation form that had fulfilled 7 dimensions of e-service quality effectiveness, namely efficiency, reliability, fulfillment, responsiveness, contact, privation, and compensation. On the other hand, the digital service disclosure application did not contribute to the increase in the number of companies' consumers of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang. However, it contributed to the increase in the amount of income. Therefore, this contribution gave benefits to maintaining companies' business continuity of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang.

Keywords: pegadaian digital service, number of consumer, amount of income, business continuity

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *digital service* dan kondisi keberlangsungan usaha setelah dilakukan penerapan *digital service* pada PT. Pegadaian (Pesero) Cabang Sepanjang. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yaitu hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama informan yang dipilih melalui kriteria informan yang telah ditentukan dan data sekunder yaitu laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan bentuk transformasi digital yang dilakukan perusahaan dan telah memenuhi 7 dimensi efektivitas *e-service quality* yaitu efisiensi, reliabilitas, *fullfillment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi. Penerapan layanan berbasis aplikasi PDS tidak berkontribusi untuk peningkatan jumlah nasabah perusahaan, namun berkontribusi untuk peningkatan jumlah pendapatan sehingga hal tersebut membawa manfaat untuk mempertahankan keberlangsungan usaha perusahaan.

Kata Kunci: pegadaian digital service, jumlah nasabah, jumlah pendapatan, keberlangsungan usaha

PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN dan merupakan lembaga keuangan non-bank yang ada di Indonesia. Berdiri sejak 1 April 1901 Pegadaian telah mengalami banyak perubahan baik dari sistem pelayanan sampai bentuk atau status perusahaan. Perkembangan zaman atas dampak dari terjadinya revolusi industri 4.0 tidak dipungkiri telah merubah tatanan kehidupan dimana kehidupan terintegrasi-kan ke dalam internet. Hal ini juga terjadi pada dunia bisnis dimana saat ini terbentuk sistem bisnis baru

berbasis teknologi. Pelaku bisnis pastinya dituntut agar bisa mengikuti perkembangan zaman yang ada dengan mengintegrasikan sistem bisnisnya ke dalam teknologi. Sebagai perusahaan yang telah berdiri sejak lama PT Pegadaian (Persero) perlu melakukan upaya transformasi digital sebagai bentuk usaha dalam menghadapi persaingan bisnis di tengah revolusi industri 4.0. Jika PT Pegadaian (Persero) tetap mempertahankan sistem tradisional dalam bisnisnya, hal tersebut akan menimbulkan resiko kerugian yang disebabkan ketidakmampuan perusahaan dalam mengikuti perkembangan zaman yang ada. Maka dari itu PT Pegadaian (Persero) melakukan upaya transformasi digital ditandai dengan digitalisasi layanan melalui platform aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Transformasi digital yang dilakukan PT Pegadaian (Persero) dengan menerapkan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) diharapkan membawa kontribusi untuk perubahan kondisi baik kondisi nasabah dan pendapatan perusahaan. Berbagai kemudahan yang ditawarkan diharapkan dapat menarik minat para nasabah untuk melakukan transaksi di PT Pegadaian. Selain itu dengan kemudahan yang ditawarkan diharapkan juga mampu membuat nasabah menjadi sering untuk melakukan transaksi sehingga hal tersebut akan berkontribusi pada pendapatan perusahaan. Kedua aspek tersebut tentunya diharapkan dapat membantu keberlangsungan usaha perusahaan dan membuat kegiatan operasional perusahaan tetap berjalan dan perusahaan akan terus mampu menghasilkan pendapatan sehingga akan terhindar dari kemungkinan kebangkrutan.

Dari uraian latar belakang diatas, maka didapatkan uraian latar belakang sebagai berikut: (1) Bagaimana efektivitas operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang? (2) Bagaimana kondisi keberlangsungan usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?. Sedangkan untuk tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui efektivitas operasional pelayanan dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang; (2) Untuk mengetahui kondisi keberlangsungan usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang setelah penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Mardiasmo (2017:134) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Lestanata dan Pribadi (2016) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan pemilihan tujuan serta pemanfaatan sarana serta prasarana dengan tepat guna sehingga tercapai tujuan dengan cepat dan tepat dengan kemungkinan hasil berhasil atau gagal. Maka dari itu keputusan yang diambil diharapkan dapat berjalan sesuai yang diharapkan dan dapat membawa keberhasilan bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Efektivitas juga dapat diartikan tercapainya tujuan secara tepat dengan melakukan pilihan yang tepat dari serangkaian alternatif untuk pengambilan keputusan (Antasari dan Yaniartha S, 2015). Wayne (2020) mengemukakan efektivitas sebagai hubungan antara sumber daya yang digunakan oleh suatu perusahaan dengan tujuan yang dimiliki perusahaan. Hal ini sejalan dengan Aprilly (2021) mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya merupakan bentuk hubungan antara keluaran (*output*) dengan tujuan yang harus dicapai. Bentuk hubungan antara keduanya dapat diartikan sebagai tingkatan kontribusi output dalam pencapaian tujuan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan tercapainya tujuan dari serangkaian kegiatan dan pemanfaatan sarana dan prasarana secara tepat.

Pelayanan

Kanedi *et al.*, (2017) mendefinisikan pelayanan sebagai bentuk perilaku yang dilakukan produsen yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Fernandes dan Marlius (2018) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekelompok orang atas landasan faktor materi suatu sistem atau prosedur dengan metode tertentu yang mana bertujuan untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan haknya. Produk yang ditawarkan saat pelayanan dapat berupa fisik maupun non-fisik. Kegiatan pelayanan terjadi akibat dari suatu bentuk interaksi antara pemberi layanan dengan pemakai layanan yang terjadi secara terus menerus dan berkesinambungan.

Dimensi Kualitas Layanan

Al-Rasyid (2017) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh *gap* antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai penilaian konsumen atas pelayanan yang dipresepsikan atau diharapkan. Hal ini sejalan dengan Putri dan Utomo (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi dan kenyataan atas pelayanan yang mereka terima. Sunyoto (2012:236) memiliki pendapat lain bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk ukuran guna menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna apabila suatu barang atau jasa tersebut sudah berfungsi seperti yang diinginkan. Konsep kualitas layanan pertama kali muncul pada tahun 1985 melalui penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman *et al.*, (1988) yang kemudian dilakukan revisi pada tahun 1988.

Dimensi kualitas layanan dalam penelitian oleh Parasuraman *et al.*, (1988) disebut sebagai *Service Quality (SERVEQUAL)*. Dalam teori *SERVQUAL* kualitas layanan dituangkan kedalam 5 dimensi sebagai berikut: (1) Reliabilitas, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat dari awal pelayanan tanpa melakukan kesalahan dan menyampaikan pelayanan secara tepat waktu sesuai kesepakatan. (2) Daya Tanggap, adalah kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan, merespon permintaan dan menginformasikan jadwal untuk pelayanan selanjutnya serta melakukan pelayanan secara cepat sehingga tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama saat pelayanan. (3) Jaminan, meliputi perilaku para pemberi pelayanan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman bagi pelanggan. Jaminan untuk selalu besikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. (4) Empati, adalah pemahaman masalah para nasabah, bertindak untuk kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada pelanggan, dan memiliki jam operasional yang nyaman. (5) Bukti Fisik, meliputi fasilitas fisik perusahaan dan material yang digunakan perusahaan dalam melakukan pelayanan.

Kebutuhan akan layanan berbasis website mendasari terbentuknya dimensi layanan online. Model E-Servqual merupakan perkembangan dari penelitian sebelumnya mengenai *Service Quality* atau *Servqual*, yang dituangkan dalam konteks online. E-Servqual adalah tingkatan atau ukuran sebuah website dapat memfasilitasi pelanggan berbelanja atau melakukan transaksi baik barang atau jasa (Zeithaml *et al.*, 2000). Proses ini melibatkan banyak atribut jasa yang ada di dalam website atau situs. Atribut jasa yang dimaksud selanjutnya dituangkan dalam tujuh dimensi layanan E-Servqual, empat dimensi pertama adalah inti dari skala E-Servqual atau *e-core service quality* sedangkan tiga yang lainnya hanya sebagai pelengkap ketika pelanggan online mempunyai pertanyaan atau mengalami masalah atau disebut *e-recovery service quality* yang dijelaskan sebagai berikut: (1) Efisiensi, menurut Zeithaml (2000) dimensi efisiensi mengacu pada kemudahan pelanggan untuk mengakses website, menemukan produk serta informasi yang pelanggan butuhkan. Daryanti dan Shihab (2019), juga mengemukakan hal yang sama dengan Zeithaml bahwasannya dimensi efisiensi adalah kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs; (2) Reliabilitas, Parasuraman *et al.*, (1988) mendefinisikan dimensi reliabilitas dalam konteks offline sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat dari awal pelayanan tanpa melakukan kesalahan dan menyampaikan pelayanan secara tepat waktu sesuai kesepakatan. Jika dituangkan dalam konteks online maka dimensi reliabilitas atau keandalan berkaitan

dengan fungsi teknis sebuah website (Zeithaml *et al.*, 2000); (3) *Fullfillment*, dimensi *fullfillment* atau pemenuhan merupakan penggabungan dari akurasi janji layanan, memiliki produk dalam persediaan, dan mengirimkan produk dalam waktu yang dijanjikan (Zeithaml *et al.*, 2000). Parasuraman (1988) mendefinisikan keandalan dalam konteks offline sebagai ketepatan pemberian layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Jika dituangkan dalam konteks online dapat diartikan tingkat akurasi sebuah website atau situs untuk memproses transaksi yang dilakukan oleh pelanggan; (4) Privasi, dimensi privasi mencakup jaminan terhadap informasi pribadi atau data perilaku yang melakukan transaksi tidak akan dibagikan kepada pihak lain serta menjamin keamanan kartu kredit pelanggan (Zeithaml *et al.*, 2000). Daryanti dan Shihab (2019) juga mengemukakan hal yang sama mengenai dimensi privasi bahwasanya dimensi privasi berkaitan dengan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan; (5) Daya Tanggap, dimensi daya tanggap mengukur kemampuan pelaku bisnis online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, memiliki mekanisme pengembalian, dan memberikan jaminan online melalui situs yang ada (Zeithaml *et al.*, 2002). Daryanti dan Shihab (2019) menjelaskan dimensi daya tanggap sebagai responsivitas atau penanganan permasalahan yang dihadapi pelanggan secara efektif melalui situs. Pelanggan akan merasa lebih tenang dan aman jika respon yang ditunjukkan pemilik bisnis baik ketika pelanggan mengalami kendala ketika melakukan transaksi; (6) Kompensasi, dimensi kompensasi merupakan dimensi yang melibatkan penerimaan uang kembali dan pengembalian biaya pengiriman dan penanganan (Zeithaml *et al.*, 2002). Dalam dimensi ini mengukur kemampuan pelaku bisnis online melakukan pengembalian dana kepada pelanggan melalui situs; (7) Kontak, kebutuhan pelanggan untuk bisa berkomunikasi dengan staf pelayanan secara online atau melalui kontak atau nomer telepon perusahaan yang dapat dihubungi dalam hal ini bukan berkomunikasi dengan mesin (Zeithaml *et al.*, 2002). Selain menyediakan situs untuk bertransaksi, para pelaku bisnis online hendaknya menyediakan *call center* yang dapat dicantumkan di dalam situs agar dapat dihubungi oleh pelanggan saat mengalami kendala yang cukup serius dan pelanggan tersebut ingin melakukan komunikasi langsung tanpa melalui mesin atau bot.

Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) nasabah dalam lingkup keuangan diartikan sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Menurut Undang - Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan dalam (Hesti Kusumaningtyas, 2017) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut jenis nasabah terdiri dari dua jenis yakni: (1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk nasabah yang bersangkutan, (2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Pendapatan

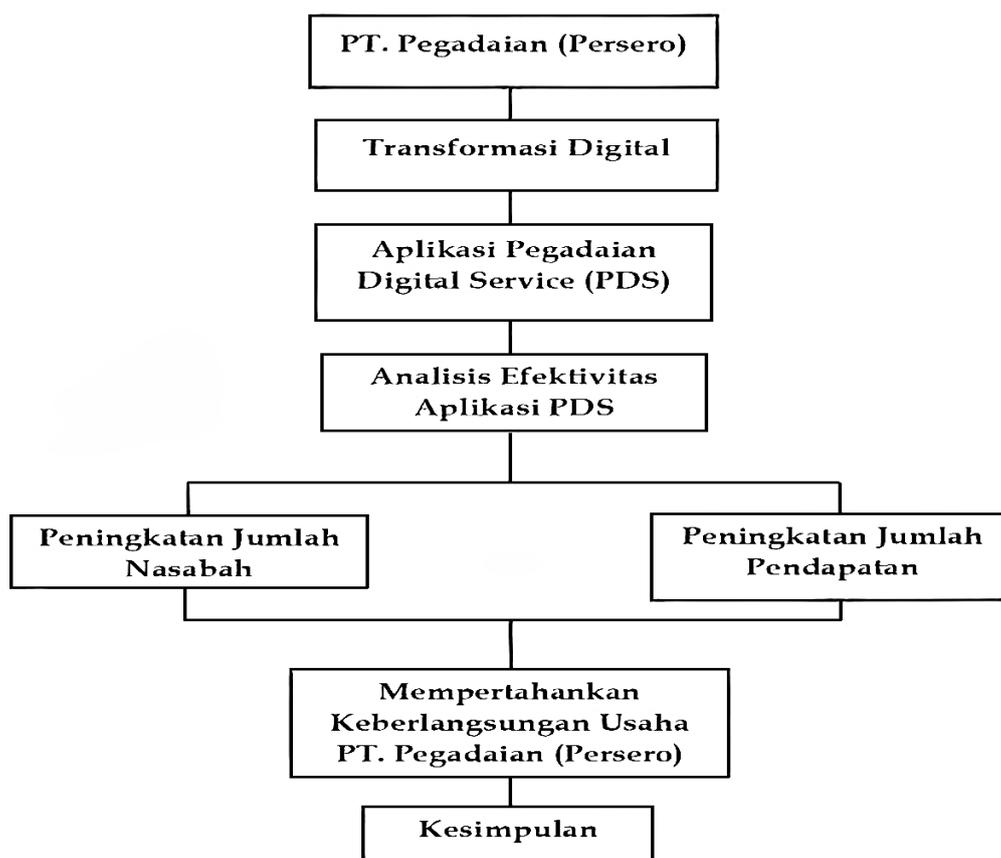
Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) dalam (PSAK No.23, 2012) tentang Akuntansi Pendapatan menyatakan bahwa pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang mengakibatkan kenaikan ekuitas sebagai hasil dari kegiatan dari suatu entitas selain dari kegiatan penanaman modal dalam suatu periode. Dalam lingkup ekonomi pendapatan diartikan sebagai suatu aliran penghasilan dalam satu periode tertentu yang berasal dari penyediaan faktor - faktor usaha berupa sumber daya alam, tenaga kerja, dan modal. Pendapatan dapat dihasilkan ketika suatu perusahaan menjalankan kegiatan dengan memanfaatkan faktor - faktor produksi hal ini disebut *earning process*. *Earning proces* dapat menimbulkan dua kemungkinan yakni laba (pendapatan dan keuntungan) dan rugi (beban dan kerugian) selisih yang terjadi antar keduanya disebut laba atau rugi (Yuniarti, 2019).

Keberlangsungan Usaha

Pelaku bisnis hendaknya sangat memperhatikan tentang keberlangsungan usaha bisnis yang dijalani karena keberlangsungan usaha merupakan hal penting dalam perjalanan sebuah perusahaan. Rezaee (2017) juga mengemukakan hal yang serupa yakni keberlangsungan usaha menjadi keharusan suatu bisnis agar dapat terus menciptakan peluang untuk pertumbuhan bisnis, berinovasi produk dan layanan baru serta menghasilkan pendapatan. Para pelaku bisnis hendaknya menyusun strategi berkelanjutan yang dapat membantu bisnis untuk memenuhi permintaan, baik untuk permintaan saat ini dan untuk masa depan (Sivarajah *et al.*, 2020). Seiring berjalannya waktu teknologi akan semakin berkembang dan hal tersebut juga akan berdampak terhadap keberlangsungan usaha suatu bisnis. Sun *et al.*, (2018) menyatakan bahwa untuk membangun keberlanjutan bisnis melalui inovasi, para pemimpin bisnis harus merangkul adaptasi, salah satunya adalah adaptasi terhadap pembaruan teknologi dengan cara mengadopsi pembaruan teknologi ke dalam bisnisnya. Hoffman (2018) menjelaskan jika terdapat 2 fase dalam keberlangsungan usaha yang harus diperhatikan. Fase yang pertama yaitu integrasi perusahaan dengan fokus untuk mengurangi ketidakberlangsungan. Integrasi perusahaan mengarahkan pada keberhasilan perusahaan saat ini. Fase kedua yaitu transformasi pasar yang berfokus untuk menciptakan keberlangsungan. Transformasi pasar mengarahkan untuk menciptakan langkah untuk masa depan. Artinya perusahaan harus memperhatikan keberhasilan saat ini kemudian perusahaan harus memikirkan strategi yang akan digunakan kedepannya untuk menciptakan keberlangsungan usaha.

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas berikut merupakan rerangka pemikiran penelitian



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dilakukan dengan cara menerangkan, menggambarkan, melukiskan berbagai fenomena yang ada untuk memecahkan suatu permasalahan, yang kemudian hasil dari penelitian akan dituangkan secara jelas dan lengkap dalam bentuk kutipan, catatan – catatan, kalimat – kalimat dan tidak mengutamakan dalam bentuk angka melainkan deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan berbentuk lisan dari hasil wawancara yang dilakukan langsung dengan informan dan berupa dokumentasi dari kumpulan dokumen – dokumen pendukung. Penulis juga menggunakan data sekunder berupa laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Satuan Kajian

Satuan kajian dalam penelitian ini antara lain: (1) Pegadaian Digital Service, merupakan bentuk transformasi digital PT. Pegadaian (Persero) dalam bentuk layanan berbasis aplikasi online secara real time, (2) Efektivitas, adalah keberhasilan tercapainya tujuan dari serangkaian kegiatan dan pemanfaatan sarana dan prasarana secara tepat, suatu layanan dikatakan efektif apabila dalam pelaksanaannya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan tentang pelayanan yang diberikan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis sebagai berikut: (1) Reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, dengan cara memilih hal – hal yang pokok untuk memfokuskan pada hal – hal yang penting sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data; (2) Penyajian data, Penyajian data dalam penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dalam bentuk uraian dan atau kutipan. Penyajian data bertujuan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan rencana selanjutnya berdasarkan data yang telah dipahami (Sugiyono, 2017:341).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Deskripsi Informan

PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan BUMN non – bank. Berdiri sejak 1 April 1901, Pegadaian telah tersebar di seluruh Indonesia dengan sebaran 12 Kantor Wilayah dan 642 cabang. Salah satunya yakni PT. Pegadaian Cabang Sepanjang yang terletak di Jalan Raya Kalijaten No. 129, Sepanjang, Kalijanten, Kalijaten, Kec. Taman, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Informan yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah 9 yang terdiri sebagai berikut: (1) Bapak Yuga, selaku pimpinan cabang; (2) Ibu Yusita, selaku penaksir; (3) Ibu Nenny, selaku pengelola agunan; (4) Ibu Rahmandhita, selaku kasir; (5) Ibu Wiwin, selaku *relation officer*; (6) Ibu Dewi, selaku nasabah; (7) Ibu Meiliya, selaku nasabah; (8) Ibu Yuni, selaku nasabah; (9) Bapak Faid, selaku nasabah.

Efektivitas Operasional Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang

Setelah dilakukan wawancara dengan informan terkait layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang kemudian dilakukan pembahasan menggunakan teori *E-Servequal*

yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000). Efektivitas layanan dituangkan kedalam 7 dimensi yang dijabarkan sebagai berikut. Efisiensi, menurut teori *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) menjelaskan jika dimensi efisiensi merupakan dimensi yang mengacu pada kemudahan nasabah dalam mengakses website serta menemukan kebutuhan akan informasi produk. Kemudahan tersebut dapat dilihat dengan kemudahan pengunduhan yang dilakukan pengguna, dan selanjutnya kemudahan saat digunakan transaksi. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bersama informan didapatkan hasil jika Aplikasi PDS telah memberikan kemudahan akses dan penggunaan, baik untuk akses, proses registrasi yang dibantu oleh karyawan PT Pegadaian hingga penggunaan aplikasi untuk transaksi, kelengkapan fitur yang digunakan transaksi hingga pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah. Dapat disimpulkan jika layanan aplikasi PDS telah memenuhi dimensi efisiensi

Reliabilitas, dimensi reliabilitas dalam teori *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) dijelaskan sebagai tingkat fungsionalitas dan kegunaan dari setiap fitur yang ada dalam suatu layanan online. Dimensi reliabilitas dapat dilihat dari performa suatu layanan *online* saat digunakan. Performa penggunaan menyangkut kegunaan, dan kelengkapan fitur yang tersedia dalam layanan *online*, serta mengenai peran pemilik bisnis dalam menjaga performa layanan *online* yang dimiliki agar tetap dalam kondisi yang baik. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis bersama informan didapatkan hasil jika tingkat fungsionalitas setiap fitur yang ada dalam aplikasi PDS dapat digunakan dengan baik untuk transaksi. Meskipun dalam prosesnya suatu layanan berbasis aplikasi tentunya pernah mengalami eror, begitu juga dengan aplikasi PDS yang pernah mengalami eror, namun pihak Pegadaian dapat menangani permasalahan tersebut dengan baik oleh pusat tim IT yang dimiliki Pegadaian. Selanjutnya performa aplikasi PDS terus dilakukan peningkatannya dengan melakukan *maintenance* yang dilakukan oleh pusat IT. Dapat disimpulkan jika layanan aplikasi PDS telah memenuhi dimensi reliabilitas

Fullfillment, Zeithaml *et al.*, (2000) dalam teori *E-Servqual* menjelaskan dimensi *fullfillment* merupakan tingkat keakurasian suatu layanan online dalam memproses transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Tingkat keakurasian suatu layanan *online* dapat dilihat dari ketepatan suatu layanan *online* dalam memproses transaksi pengguna sehingga transaksi yang dilakukan pengguna berhasil dan terekam di dalam sistem. Selain itu tingkat keakurasian layanan *online* dapat dilihat dari kesesuaian nominal transaksi di sistem yang dimiliki karyawan dan tagihan dalam aplikasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan informan, didapatkan hasil jika aplikasi PDS sudah dapat memproses transaksi secara akurat. Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah tentunya akan tercatat kedalam sistem dan pihak karyawan akan selalu memantau transaksi nasabah melalui sistem PASSION yang mereka miliki. Dapat disimpulkan layanan aplikasi PDS telah memenuhi dimensi *fullfillment*

Privasi, dimensi privasi dalam teori *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) dijelaskan sebagai dimensi yang mencakup jaminan terhadap informasi pribadi atau data perilaku yang melakukan transaksi tidak akan dibagikan kepada pihak lain serta menjamin keamanan kartu kredit pelanggan. Dimensi privasi dapat dilihat dari ketersediaan fitur keamanan yang dalam suatu layanan *online* untuk menjamin keamanan pelanggan dalam bertransaksi. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama informan didapatkan hasil bahwa aplikasi PDS sudah dilengkapi fitur keamanan yang kuat yaitu dilengkapi dengan password dan pin yang dibuat sendiri oleh nasabah agar menjamin kerahasiaan data dan transaksi nasabah. Pihak Pegadaian juga tentunya tidak akan menyebarluaskan mengenai informasi pribadi nasabah karena itu sudah menjadi SOP. Sehingga nasabah akan lebih merasa terjamin ketika melakukan transaksi melalui aplikasi PDS. Dapat disimpulkan jika aplikasi PDS sudah memenuhi dimensi privasi

Daya Tanggap, dimensi daya tanggap dalam teori *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) dijelaskan sebagai kemampuan pelaku bisnis dalam memberikan

informasi kepada pelanggan ketika terjadi masalah serta memiliki solusi yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi daya tanggap dapat dilihat dari kesiapan pemilik bisnis dalam menerima dan melayani keluhan pengguna saat mengalami kendala penggunaan aplikasi untuk transaksi. Hal tersebut menyangkut kemampuan yang dimiliki setiap staff untuk dapat memberikan solusi kepada pelanggan yang mengalami masalah. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama informan didapatkan hasil jika setiap karyawan sudah dibekali pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi PDS. Setiap karyawan *frontliner* memiliki wewenang untuk membantu nasabah yang mengalami permasalahan ketika penggunaan aplikasi PDS dan tentunya memberikan solusi kepada nasabah. Dapat dilihat bahwa respon dari pihak Pegadaian yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kendala penggunaan aplikasi PDS sudah baik hal itu dapat disimpulkan jika aplikasi PDS sudah memenuhi dimensi daya tanggap

Kontak, dalam teori *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) dijelaskan jika dimensi kontak merupakan ketersediaan kontak di dalam website yang dapat dihubungi oleh pengguna. Dimensi kontak dapat dilihat dari kepemilikan *call center* yang terdapat dalam suatu layanan online yang dapat dihubungi oleh pengguna sewaktu - waktu. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama informan didapatkan hasil jika Aplikasi PDS sudah menyediakan *call center* di dalam aplikasi yang dapat dihubungi oleh nasabah sewaktu - waktu. *Call center* tersebut akan langsung terhubung dengan pusat *customer service* yang dimiliki PT Pegadaian. Dapat disimpulkan jika aplikasi PDS sudah memenuhi dimensi kontak.

Kompensasi, dimensi kompensasi dalam teori *E-Servqual* (2000) yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (2000) menjelaskan dimensi kompensasi merupakan kesiapan pemilik bisnis untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan yang mengalami permasalahan saat transaksi melalui website hingga menyebabkan kerugian finansial. Dimensi kompensasi dapat dilihat dengan adanya kebijakan yang dimiliki pemilik bisnis sebagai suatu bentuk solusi yang diberikan kepada pelanggan yang mengalami kendala saat transaksi yang berhubungan dengan finansial. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama informan didapatkan hasil jika dalam Aplikasi PDS tidak ada sistem ganti rugi melainkan *refund* otomatis yang akan dilakukan dari JIRAH kepada nasabah yang mengalami transaksi gagal atau pun transaksi yang tidak terekam didalam sistem. *Refund* akan dilakukan otomatis 3 X 24 jam. Hal tersebut dapat diartikan jika Aplikasi PDS sudah memiliki sistem yang serupa dengan ganti rugi namun berbeda istilah, dan dapat diartikan jika Aplikasi PDS sudah memenuhi dimensi kompensasi.

Peranan Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Untuk Peningkatan Jumlah Nasabah

Kondisi jumlah nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang mengalami peningkatan setelah diterapkannya layanan berbasis digital berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service, dapat dilihat dari tabel jumlah nasabah berikut ini

Tabel 1
PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang
Jumlah Nasabah Periode 2019 - 2021

TAHUN	JUMLAH NASABAH (orang)
2019	7.466
2020	9.588
2021	11.266

Sumber: Laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang Periode 2019-2021

Dari tabel diatas dapat dilihat jika kondisi jumlah nasabah PT. Pegadaian (Persero) mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut merupakan sudah menjadi target perusahaan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP). Selanjutnya berikut jumlah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang yang menjadi *user* atau pengguna dari layanan digital berbasis aplikasi PDS.

Tabel 2
PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang
Jumlah User Aplikasi PDS Periode 2019 - 2021

TAHUN	JUMLAH NASABAH USER PDS (orang)
2019	624
2020	1.114
2021	1.732

Sumber: Laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang Periode 2019 - 2021

Dari pemaparan jumlah *user* PDS diatas terlihat jumlah *user* setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun jumlah *user* tersebut angkanya masih sebagian kecil jika dibandingkan dengan total keseluruhan nasabah. Hal tersebut dapat diartikan jika pengguna layanan berbasis aplikasi PDS belum sepenuhnya masif. Dari hasil wawancara dengan Bapak Yuga selaku Pimpinan Pegadaian Cabang Sepanjang didapatkan hasil jika Penerapan aplikasi PDS tidak membawa kontribusi untuk peningkatan jumlah nasabah, kenaikan jumlah nasabah sudah menjadi target yang sudah ditetapkan dan harus dicapai setiap tahunnya kemudian penerapan layanan berbasis aplikasi bukan merupakan faktor yang menyebabkan kenaikan jumlah nasabah, faktor yang dapat menarik minat calon nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Cabang Sepanjang adalah karena produk perusahaan.

Peranan Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Untuk Meningkatkan Jumlah Pendapatan

Kondisi pendapatan PT. Pegadaian (Persero) setelah diterapkannya layanan berbasis aplikasi PDS mengalami peningkatan dari tahun 2019 - 2021 yang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3
PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang
Pendapatan Periode 2019 - 2021

KETERANGAN	2019	2020	2021
Pendapatan usaha	Rp 6.173.179.376	Rp 6.853.461.624	Rp 7.145.132.859
Pendapatan lain - lain	Rp 144.000	Rp 180.017	Rp 10.294.913
TOTAL	Rp 6.173.323.376	Rp 6.853.641.641	Rp 7.155.427.772

Sumber: Laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang Periode 2019 - 2021

Selanjutnya, jika dikaitkan dengan penerapan layana digital berbasis aplikasi PDS dengan kemudahan yang ditawarkan melalui layanan berbasis aplikasi PDS diharapkan mampu untuk membuat nasabah menjadi loyal dan melakukan transaksi berulang yang nantinya hal tersbut juga akan membawa manfaat untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh informan Bapak Yuga selaku pimpinan PT Pegadaian Cabang Sepanjang dalam sesi wawancara. Sehingga penerapan aplikasi PDS

dapat memberikan kontribusi meskipun tidak besar pada perubahan kondisi jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh perusahaan.

Kondisi Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Setelah Penerapana Layanan Berbasis Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian (Persero) secara serentak mulai menerapkan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada tahun 2018 termasuk Pegadaian Kantor Cabang Sepanjang. Penerapan dilakukan sebagai bentuk transformasi digital di era revolusi industri 4.0. Sebagai perusahaan yang berdiri sejak lama, tentunya PT. Pegadaian melakukan pembaruan – pembaruan ke dalam sistem bisnis yang dimilikinya agar tetap dapat bersaing dengan bisnis lain. Hal tersebut didapat dari pernyataan informan Bapak Yuga selaku Pimpinan PT Pegadaian Cabang Sepanjang melalui sesi wawancara.

Kondisi keberlangsungan usaha PT Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang dalam kondisi baik pada periode 2018 – 2020. Perusahaan berhasil melakukan transformasi digital dengan penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service. Selanjutnya atas penerapan tersebut perusahaan dapat menghasilkan pendapatan dari transaksi yang dilakukan nasabah yang menggunakan aplikasi PDS. Sehingga keberlangsungan usaha perusahaan akan tetap terjaga dengan terus menghasilkan pendapatan dan perusahaan akan mampu bersaing ditengah persaingan bisnis digital di era revolusi industri 4.0. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan Bapak Yuga selaku Pimpinan PT Pegadaian Cabang Sepanjang

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah ada di bab sebelumnya, penulis menarik beberapa kesimpulan dari penelitian Analisis Efektivitas *Digital Service* Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha yang dilakukan di PT Pegadaian (Persero) sebagai berikut: (1) *Digital Service* yang dimiliki PT Pegadaian adalah aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Penerapan aplikasi PDS merupakan bentuk transformasi digital yang dilakukan Pegadaian dalam upayanya bersaing di tengah persaingan bisnis di era revolusi industri 4.0. Operasioal aplikasi Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang telah memenuhi 7 dimensi efektivitas *e-servoqual* yaitu efisiensi, reliabilitas, *fullfillment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi; (2) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service tidak berkontribusi untuk kenaikan jumlah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Faktor yang dapat menarik minat calon nasabah untuk melakukan transaksi adalah produk – produk perusahaan; (3) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service berkontribusi untuk kenaikan jumlah pendapatan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui aplikasi PDS dapat menambah jumlah pendapatan perusahaan.

Keterbatasan

Penulis menyadari jika hasil penelitian yang dilakukan masih terdapat keterbatasan di dalamnya, diantaranya sebagai berikut (1) Penelitian ini menggunakan dimensi jumlah nasabah dan pendapatan sebagai bentuk kontribusi atas efektivitas penerapan *digital service*. Masih ada faktor lain sebagai bentuk kontruksi atas penerapan *digital service* untuk penelitian selanjutnya

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan serta keterbatasan penelitian, maka saran dari penulis sebagai berikut: (1) Bagi Perusahaan dari hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan aplikasi PDS di dilihat jika aplikasi PDS sudah efektif. Maka perusahaan

harus senantiasa memastikan untuk mempertahankan keefektifan tersebut dan senantiasa meningkatkan keefektifannya dengan memperhatikan faktor atau dimensi layanan agar layanan berbasis aplikasi PDS dapat semakin berkualitas dan dapat membawa dampak positif untuk perusahaan. Serta perusahaan harus memasifkan layanan ini dan mengenalkan secara luas kepada nasabah mengenai aplikasi PDS; (2) Bagi Peneliti Selanjutnya peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan perbaikan dari keterbatasan dalam penelitian ini. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode untuk pengumpulan data yang berbeda serta pemilihan topik sebagai bentuk dampak dari penerapan *digital service* selain jumlah nasabah dan jumlah pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, C dan Yaniartha. 2015. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Cascio, Wayne F. 2014. *Managing Human Resources: Productivity, Quality, of Work Life, Profits*. McGraw-Hill. New York.
- Daryanti, P., dan Shihab, M. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3): 120-127.
- Fernandes, Y. D., dan Marlius, D. 2018. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 1-12. *E-Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*.
- Harun, Al-Rasyid. 2017. Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2).
- Hoffman, A. J. 2018. Working Paper The Next Phase of Business Sustainability. 16(January), 34-39.
- Kanedi, I., Utami, F. H., dan Zulita, L. N. 2017. Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1): 37-46.
- Kusumaningtyas, H. 2017. Presepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Negeri Islam Jakarta*.
- Lestanata, Y., dan Pribadi, U. 2016. Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 - 2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3): 368-389.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta
- Parasuraman, A., Leonard I. Berry dan Malhotra, A. 1988. SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of SQ. *Journal of Marketing* 49 (Fall), 41-50.
- Putri, Y. L., dan Utomo, H. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1): 70-90.
- Rezaee, Z. 2017. Corporate Sustainability: Theoretical and Integrated Strategic Imperative and Pragmatic Approach. 16(1): 60-87.
- Sivarajah, U., Irani, Z., Gupta, S., dan Mahroof, K. 2020. Role Of Big Data And Social Media Analytics For Business To Business Sustainability: A Participatory Web Context. *Industrial Marketing Management*, 86: 163-179.
- Sun, J., Wu, S., dan Yang, K. 2018. An Ecosystemic Framework For Business Sustainability. *Business Horizons*, 61(1): 59-72.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru. Jakarta.
- Yuniarti, P. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Di Pasar Tradisional Cinere Depok. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1): 165-170.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Malhotra, A. 2000. A Conceptual Framework for

- Understanding E-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice. *Marketing Science Institute*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Malhotra, A. 2002. Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4): 362-375.
- Zunailda, Aprilly. 2021. Analisis Efektivitas Penerapan E-filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurja*, 1(1): 77-91.