

**ANALISA PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN  
DIGITAL SERVICE PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG AHMAD YANI  
PEKANBARU**

*Nurya Safitri*

Alumni STEI Iqra Annisa Pekanbaru  
HP. 085212345678 e-mail : emailkita@yahoo.com

**ABSTRACT**

This study describes the Analysis of Customer Perceptions of the Use of Digital Services at the Ahmad Yani Sharia Pegadaian Branch, Pekanbaru. This study uses a qualitative descriptive method, within six months. Data collection techniques with observation, interviews, questionnaires and documentation. The results of the study show that the application of the PSDS application is in accordance with the purpose of making the PSDS application to facilitate customers in making transactions at sharia pawnshops. The Customer Perception Analysis of the use of the PSDS application service is based on the quality of digital services, where the PSDS application is relatively fast and provides a lot of needed information and also has good and easy-to-understand features, so that customers are assisted by the PSDS application. Ease of transactions, where the PSDS application is available, customers find it easier to make transactions, especially customers who don't have much time to come to the outlet. Customer satisfaction using the application is in accordance with what is expected, even though sometimes there are a few errors due to the network, the pawnshop is ready to assist customers in making transactions using the PSDS application.

**Keywords: Customer perception, Digital Service, Ease of transaction, Customer satisfaction.**

**PENDAHULUAN**

Teknologi dan informasi yang semakin maju membawa perubahan besar terhadap kehidupan manusia serta memberikan dampak yang cukup luas. Pegadaian syariah merupakan bagian dari pegadaian umum yang secara kelembagaan merupakan perusahaan milik Negara yang didirikan dengan peraturan pemerintah dan ia sebagai badan hukum peraturan pemerintah yang menerangkan tentang pegadaian yaitu peraturan pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 tentang perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian. Pegadaian yang terletak di JL. Jendral Sudirman No 455 Pekanbaru merupakan kantor Cabang Pekanbaru ke 2 yang berdiri di kota Pekanbaru setelah kantor cabang Pegadaian yang berada di JL.Teratai (Pasar Kodim) Pekanbaru. Namun dalam perkembangannya kantor Cabang JL.Sudirman Pekanbaru ini pada tahun 2007 telah tumbuh menjadi kantor cabang besar di Kanwil II Padang yang meliputi wilayah Sumatra, Riau, Kepri, Jambi, Bengkulu, Lampung, dan Sumatera Selatan sebelum dimekarkan menjadi Kamwil Padang, Pekanbaru dan Palembang pada tahun 2010. Pegadaian cabang Ahmad Yani Pekanbaru merupakan pegadaian cabang dari kantor utama jalan sudirman pekanbaru. Pegadaian syariah cabang Ahmad yani Pekanbaru berdiri pada 28 November 2008. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yang menggunakan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) yang mana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis,cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah.

## **KONSEP TEORITIS**

### **1.Pegadaian Digital Service (PDS)**

Aplikasi pegadaian digital Service (PDS) adalah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi PDS dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan outstandingloan (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Keunggulan dari aplikasi PDS ini diantaranya yaitu nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet pegadaian. Aplikasi PDS ini untuk memperluas target pasar sampai ke generasi milenial. Pengembangan mobile application Pegadaian digital telah dilakukan sejak akhir tahun 2017, dan mulai di publish ke masyarakat pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini meliputi collection, payment dan tabungan emas.

### **2.Pelayanan**

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya adalah bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak berakibat kepemilikan apapun.

### **3.Kemudahan Layanan Transaksi**

Kemudahan penggunaan teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dan mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

### **4.Kepuasan Nasabah**

Menurut Rianto, salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah nantinya sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

### **5.Persepsi Pelanggan**

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan” (Sangadji dan Sopiah, 2013:64).

### **6. Aspek-Aspek Persepsi Pelanggan**

- Seleksi,
- Organisasi atau pengelompokan persepsi
- Interpretasi

### **7.Unsur-Unsur Persepsi Pelanggan**

- Sensasi
- Ambang absolut
- Ambang differensial (Just Noticeable Different)
- Persepsi subliminal

### **8. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)**

Persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.

### **9.Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi PDS**

Minat berperilaku (behavioral intention) adalah keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Ini berarti bahwa minat seseorang untuk melakukan perilaku diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Yang terletak di JL. Jendral Sudirman kota pekanbaru. Sedangkan waktu untuk penelitian, pada Hari Senin, 12 September 2022 hingga 10 Maret 2023

### **SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN**

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan,nasabah,serta karyawan yang ada di pegadaian syariah cabang ahmad Yani pekanbaru. dan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisa Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Service Pada Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

### **SUMBER DATA**

- Data Primer
- Data Sekunder

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

- Observasi/Pengamatan terhadap Objek
- wawancara
- Kuesioner/ Angket
- Teknik Dokumentasi

### **RESPONDEN**

Pimpinan pegadaian syariah cabang Ahmad Yani,nasabah dankaryawan yang dianggap bisa memperoleh informasi darinya.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

- Kualitatif Deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Digital service merupakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui jaringan internet mobile sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan nasabah secara efektif dan efisien. PSDS adalah aplikasi mobile untuk memudahkan melakukan transaksi seperti perpanjangan, pelunasan, top up tabungan emas dll, yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Aplikasi PSDS menggunakan teknologi dengan keamanan yang cukup memadai dan memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Pegadaian Syariah Digital Service ini merupakan aplikasi mobile yang telah dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) pada bulan Agustus 2018 dan telah didownload lebih dari 10.000 nasabah se-Indonesia.

Pak pohan selaku pimpinan mengatakan, Aplikasi PSDS diperkenalkan di pegadaian syariah cabang ahmad yani pekanbaru pada bulan Agustus tahun 2018, Beliau juga mengatakan aplikasi PSDS menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis,cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah. Jadi aplikasi PSDS sudah diperkenalkan di pegadaian syariah cabang ahmad yani pekanbaru pada bulan Agustus tahun 2018, aplikasi ini juga menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis,cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi.

Namun Menurut pak pohan selaku pimpinan, pada saat menggunakan aplikasi PSDS terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error, seluruh karyawan siap membantu jika terjadi masalah pada aplikasi PSDS dan respon karyawan terhadap permasalahan yang timbul sudah sangat baik dan dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PSDS. Pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah.pihak pegadaian melakukan pendekatan kepada nasabah dengan upaya agar nasabah mau menggunakan aplikasi PSDS dengan cara tetap memperhatikan kenyamanan nasabah, apabila nasabah sudah tua ataupun ada nasabah yang tidak membawa ponselnya, maka kita cukup memberitahu bahwa pada saat ini sudah terdapat aplikasi yang lebih mudah bertransaksi dengan menggunakan handphone. Adapun Prosedur Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital diantaranya:

1. Download & Install Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Sebelum menggunakan aplikasi pegadaian, pengguna perlu mendownload aplikasinya terlebih dulu melalui Play Store atau Google Play.
2. Daftar Menjadi Pengguna Setelah berhasil, pengguna dapat mendaftarkan diri secara online sebagai salah satu pengguna aplikasi Pegadaian Digital tersebut, kemudian mengisi data diri dengan informasi yang sebenar-benarnya sesuai KTP.
3. Aktivasi Aplikasi Setelah berhasil, pengguna akan diminta untuk mengisi alamatemail (yang valid) dan kata sandi (yang akan digunakan untuk login), kemudian klik Selesai
4. Login ke Aplikasi Setelah itu, pengguna akan mendapatkan halaman notifikasi bahwa Verifikasi Email Berhasil. Dengan begitu dapat dipastikan bahwa pendaftarannya telah berhasil, dan pengguna bisa menggunakan link yang disediakan untuk bisa login.
5. Hubungkan CIF Lakukan link CIF pada menu Pengaturan, kemudian klik Hubungkan Sekarang di bawah tulisan pengguna belummenghubungkan CIF. Untuk mengetahui CIF,pengguna dapat menanyakannya kepada petugas Pegadaian.
6. Lakukan Transaksi Jika berhasil, pengguna akan mendapatkan notifikasi, denganbegitu proses Registrasi Pada Pegadaian Syariah Digital sudah sukses dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukantransaksi finansial dan non finansial.

#### **Penilaian Nasabah terhadap kemudahan bertransaksi di PSDS:**

No	Nama	Hasil	Analisis
----	------	-------	----------

1.	Fatimah Sriwarni	Memudahkan bertransaksi tanpa perlu datang ke tempat pegadaian syariah.	Berdasarkan hasil responden yang ada mengenai kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi PSDS adalah dengan adanya aplikasi PSDS beberapa nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi, Karena aplikasi PSDS adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh pegadaian dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke outlet pegadaian.
2.	M. Arsyad	memudahkan dalam prosedur pinjam meminjam dengan fitur fitur yang lengkap.	
3.	Sonia Natalia	mempersingkat waktu dikala sibuk dengan urusan lain dan dapat memantau informasi terbaru melalui aplikasi yang disediakan.	
4.	Arief	Mudah di gunakan dan bisa transaksi di mana saja.	
5.	Marlinda	mempermudah melakukan transaksi pada pegadaian tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.	

Penilaian tersebut di tinjau dari hasil beberapa Responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yang menggunakan aplikasi PSDS dan juga terbantu dengan adanya aplikasi PSDS tersebut. Dalam hal ini Pegadaian bermaksud dengan diluncurkan aplikasi PSDS mampu meringankan dan memudahkan transaksi nasabah yang memiliki waktu sedikit, bahkan tidak mempunyai waktu untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah. Dengan maksud tersebut, Pegadaian Syariah bertujuan untuk memberi layanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Di samping itu, aplikasi PSDS juga termasuk dalam layanan aplikasi (digital service) yang memang diperuntukan dan lebih mengarah pada generasi milenial. Karena memang pada zaman sekarang generasi milenial lebih sering bertransaksi menggunakan smartphone yang dimiliki.

## **KESIMPULAN**

Aplikasi PSDS termasuk dalam layanan aplikasi (digital service) yang memang diperuntukan dan lebih mengarah pada generasi milenial, Penerapan Aplikasi PSDS sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PSDS untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di pegadaian syariah. Adapun Analisa Persepsi nasabah terhadap penggunaan layanan aplikasi

PSDS ini didasari dengan, kualitas layanan digital, yang dimana aplikasi PSDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan dan juga memiliki fitur- fitur yang baik dan mudah dipahami, sehingga nasabah terbantu dengan adanya aplikasi PSDS tersebut.

Kemudahan bertransaksi yang dimana adanya aplikasi PSDS nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet. Kepuasan nasabah menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, meski terkadang sedikit eror karena jaringan namun pihak pegadaian siap membantu para nasabah dalam melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi PSDS, nasabah sangat antusias dalam merekomendasikan aplikasi PSDS guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi dipegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani pekanbaru.

### **SARAN**

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani pekanbaru diharapkan meningkatkan pemasaran aplikasi PSDS kepada nasabah, khususnya kepada nasabah muda yang sekiranya dirasa perlu menggunakan aplikasi tersebut. Pegadaian Syariah juga diharapkan memperbaiki sistem yang ada, agar nasabah merasa nyaman dalam penggunaannya, serta menambahkan mitra dengan bank-bank lain supaya menambah relasi dan juga mampu lebih memudahkan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya Dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi melalui aplikasi mobile seperti PSDS. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, R. (2015). Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Syariah KCP Gateway Waru. *Skripsi UIN Sunan Ampel*, 47.
- Baridwan, Z. (2008). *Sitem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: BPFE.
- Basaqi, J. A (2022). Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) in increasing customer interest in Pegadaian Syariah Ulee Kareng. *Thesis of State Islamic University Ar raniry Banda Aceh*. 7
- Fachruzi, A. S. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Betrtransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *Teknologi Informasi*, 52.
- Ahmad, R. (2015). Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Syariah KCP Gateway Waru. *Skripsi UIN Sunan Ampel*, 47.
- Baridwan, Z. (2008). *Sitem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: BPFE.
- Basaqi, J. A (2022). Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) in increasing customer interest in Pegadaian Syariah Ulee Kareng. *Thesis of State Islamic University Ar raniry Banda Aceh*. 7
- Fachruzi, A. S. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Betrtransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *Teknologi Informasi*, 52.

- H., I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah . *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, jakarta*, 32.
- Hijriah, L. (2022). Implementation of Precious Metal Investment Marketing Strategy (Precious Financing) at PT. Indonesian Sharia Pawnshop. *UIN Suska Journal of Islamic Economics* , 12.
- Lesmono, B. (2022). Sharia Pawnshop Literary Studies in Indonesia, *Scientific Journal of Islamic Economics*, 8.
- Ilham, F. M. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara. *Universitas Lampung Bandar Lampung*. Ekonomi dan Bisnis, 14.
- Irmadhani, M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta . *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, 7.
- Layaman, N. A. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya pada kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, Al-Amwal. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* , 46-47.
- M., N. W. (2018). Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android menggunakan Pendekatan TAM. *Skripsi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta*, 12-13.
- Nugroho, I. d. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta : Program Studi Akuntansi*, 7-8.
- Pegadaian, P. (2018). *Laporan Tahunan Annual Report*. Jakarta: Perum Pegadaian.
- Pohan, A. K. (2022, Desember Senin). Data Realisasi Nasabah Aktif Kantor Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.
- Pohan, A. K. (2022). *Laporan Tahunan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani*. pekanbaru: Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani
- Rahayu, E. (2018). Prngaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta*, 20.
- Rahbania, H. (2018). Analisis Pengaruh E-service Quality dan E-Tsrut serta Usefulness Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satifaction pada pengguna whatsapp di Kota Samarinda. *Skripsi Politeknik Negeri Samarinda*, 38.
- Rodoni, A. (2015). *Asuransi dan pegadaian syariah*. jakarta: Mitra Wacan Media.

- Saladin, H. A. (2006). Dasar-Dasar Pemasaran Bank. *Linda Karya*, 115.
- Sari, L. A. (2019). Analisis Penerapan sistem Informasi Aplikasi Pegadaian digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi perspektif etika bisnis (studi kasus: pegadaian syariah cps kebomas gresik). *Jurnal ekonomi syariah*, 1.
- Sauri, S. (2017). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di pusat koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur. *Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim*, 20.
- Septiani, A. (2016). Pengaru Brand Image dan E-Service Quality terhadap customer satisfaction Bukalapak. *Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah,jakarta*, 36-37.
- Wanita, F. (2016). Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMK AKBA Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Teknologi Informasi Universitas Lampung* 2, 4.