

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada era *digital* telah membawa perubahan yang besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor jasa keuangan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan lembaga keuangan menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, serta efisien bagi masyarakat. Kondisi ini mendorong setiap institusi keuangan untuk beradaptasi melalui transformasi *digital* guna mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

PT Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank milik negara juga melakukan inovasi layanan berbasis *digital*. Upaya tersebut diwujudkan melalui pengembangan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), yaitu layanan berbasis *mobile* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat mengakses layanan seperti gadai, pembayaran, tabungan emas, serta informasi transaksi secara *daring*.

Keberadaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* diharapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi waktu bagi nasabah dalam bertransaksi. Kemudahan akses layanan *digital* tersebut menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Pegadaian. Semakin baik pengalaman menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* semakin tinggi juga kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi PDS.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan digitalisasi layanan, PT Pegadaian melakukan inovasi dalam sistem pelayanannya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pembaruan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang kemudian dikembangkan dan diperbarui menjadi aplikasi TRING. Perubahan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, kemudahan akses, serta kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan Pegadaian secara *digital*. Aplikasi TRING hadir sebagai pengembangan dari PDS dengan tampilan yang lebih sederhana, sistem yang lebih terintegrasi, serta fitur layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Pegadaian saat ini. Dengan adanya pembaruan tersebut, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, baik dari sisi pegawai maupun nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Sari & Prasetyo (2020), PDS

dihadirkan sebagai aplikasi yang memberikan akses mudah, cepat, dan aman dalam melakukan transaksi, baik untuk layanan gadai maupun *non-gadai*. Hal ini menegaskan bahwa tujuan utama pengembangan aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan jaminan keamanan bagi pengguna. Sedangkan menurut Hidayat (2022), menjelaskan bahwa aplikasi tidak hanya berfokus transaksi gadai, tetapi juga mencakup pada layanan investasi emas dan pembayaran tagihan. Integrasi berbagai fitur tersebut menjadikan PDS sebagai solusi *digital* yang mampu meningkatkan efisiensi layanan sekaligus memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Dengan kata lain, PDS tidak sekadar alat bantu untuk mempermudah nasabah, tetapi juga sebuah platform terpadu yang menyesuaikan diri dengan kebutuhan konsumen. Menurut Fachruzi dkk. (2020), PDS memiliki tujuan yang lebih luas seperti memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke *outlet* pegadaian. Dapat disimpulkan bahwa Pegadaian *Digital Service* merupakan bagian dari strategi digitalisasi Pegadaian dalam merespon perkembangan teknologi sekaligus kebutuhan nasabah. Aplikasi ini bukan hanya memperkuat posisi Pegadaian di tengah persaingan layanan keuangan, tetapi juga mencerminkan upaya perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih modern, praktis, dan sesuai dengan gaya hidup *digital* masyarakat saat ini.

Melalui pendekatan peneliti terdahulu, menjelaskan bahwasannya aplikasi PDS ini juga masih ditemukan beberapa kendala seperti terjadinya *server down*, pengurusan lupa password yang mengharuskan nasabah untuk datang ke pegadaian, verifikasi identitas dan nasabah yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaan aplikasi PDS. Sebagian dari mereka bahkan lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di Pegadaian dibandingkan melalui aplikasi. Pada penelitian sebelumnya menyoroti bagaimana penggunaan aplikasi PDS dapat meningkatkan minat nasabah. Namun, hasil penelitian Nurhayati, F. (2025) tersebut juga mengungkap adanya sejumlah hambatan, seperti rendahnya tingkat *literasi digital*, khususnya di kalangan nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi, serta permasalahan terkait keamanan data yang berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan *digital* yang ditawarkan. Hambatan-hambatan inilah yang membuat tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS cenderung rendah. Meskipun hasil penelitian terdahulu sejalan dengan penelitian ini, tetapi terdapat perbedaan yang cukup signifikan, baik dari segi lokasi maupun variabel yang diteliti. Jika penelitian sebelumnya lebih berfokus pada peran aplikasi PDS dalam mempermudah layanan transaksi, maka penelitian ini memfokuskan pada pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian tersebut terhadap

kepuasan nasabah, khususnya dari aspek kemudahan, kecepatan layanan, dan keandalan sistem

Studi ini memilih PT Pegadaian UPC Simalingkar I Medan sebagai lokasi penelitian, karena cabang tersebut telah aktif menerapkan layanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana teknologi dapat mendukung keberlangsungan kepentingan perusahaan, sekaligus memahami lebih mendalam bagaimana aplikasi PDS berkontribusi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian: “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian UPC Simalingkar I Medan.”

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah utama dalam penelitian ini seperti :

- a. Masalah keamanan data aplikasi PDS/TRING,
- b. Kemudahan penggunaan aplikasi PDS/TERING yang belum memadai, dan
- c. Kurangnya kepercayaan terhadap aplikasi PDS/TRING.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh penggunaan aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah di unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang saya teliti yaitu bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap kepuasan nasabah di unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap kepuasan nasabah di unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak pegadaian, Memberikan masukan dan evaluasi mengenai efektivitas aplikasi PDS dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi di masa depan.
2. Bagi nasabah, Memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS, sehingga nasabah dapat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk peningkatan layanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Menjadi referensi dan dasar untuk penelitian selanjutnya mengenai topik serupa, khususnya dalam konteks teknologi dan kepuasan pelanggan di industri keuangan.

