

EKSPLORASI PENGALAMAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI BENTUK TRANSFORMASI LAYANAN DIGITALISASI DI PEGADAIAN UPC SARAPUNG

Novi Rianti Tamariska Tuwoliu^{1*}, Precylia Ribka Raming², Melky Krisna E. Paendong³

¹Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, novituwoliu2510@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, precylia.ribka87@gmail.com

³Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, melky.paendong@gmail.com

[*novituwoliu2510@gmail.com](mailto:novituwoliu2510@gmail.com)

ABSTRACT

This study aims to explore customer experiences regarding the digital service transformation at Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung. The research focuses on customer perceptions of service speed, convenience, challenges encountered, and views on the transition from manual to digital services. A qualitative approach with a case study method was applied. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that most customers benefit from the Pegadaian Digital application as it simplifies service access, accelerates transactions, and provides flexibility. However, challenges remain, such as network disruptions, system errors, and limited digital literacy. Thus, Pegadaian's digital transformation is progressing well but still requires technical improvements and wider customer education to ensure inclusivity.

Keywords : *Pegadaian, Digital Services, Customer Experience, Transformation. Transaction Speed*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah terhadap transformasi layanan digital di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi nasabah mengenai kecepatan layanan, kenyamanan, kendala yang dihadapi, serta pandangan terhadap peralihan layanan dari manual ke digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa terbantu dengan aplikasi Pegadaian Digital karena mempermudah akses layanan, mempercepat transaksi, dan memberikan fleksibilitas. Namun, masih ditemukan kendala seperti gangguan jaringan, error sistem, serta keterbatasan literasi digital. Dengan demikian, transformasi digital Pegadaian dinilai sudah berjalan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan teknis dan sosialisasi agar lebih inklusif.

Kata Kunci : *Pegadaian, Layanan Digital, Pengalaman Nasabah, Transformasi, Kecepatan Transaksi*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan keuangan yang cepat, efisien, dan inklusif. Di Indonesia, digitalisasi semakin pesat dengan 210 juta pengguna internet dan lonjakan transaksi digital banking. PT Pegadaian (Persero) sebagai BUMN strategis ikut beradaptasi melalui Pegadaian Digital Service (PDS) untuk mempermudah transaksi nasabah.

Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pengalaman subjektif nasabah, seperti rasa nyaman, kepercayaan, dan pemahaman penggunaan aplikasi. Penelitian terdahulu banyak menyoroti cabang besar, sementara Unit Pelayanan Cabang (UPC) di daerah seperti Sarapung–Manado belum banyak diteliti, padahal memiliki karakteristik nasabah berbeda, terutama dalam literasi digital.

Karena itu, penelitian ini berfokus pada pengalaman nasabah di UPC Sarapung dalam menggunakan aplikasi digital, khususnya terkait kecepatan, kenyamanan, dan perbandingan dengan layanan tatap muka, guna memberi masukan praktis bagi strategi digitalisasi Pegadaian.

Tujuan Penelitian

1. Menggali persepsi nasabah UPC Sarapung mengenai kecepatan layanan digital dalam memenuhi kebutuhan transaksi gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital
2. Memahami pengalaman nasabah terkait kenyamanan, kepercayaan, serta kekhawatiran terhadap keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital Pegadaian.
3. Menilai sejauh mana aplikasi digital dapat menggantikan atau melengkapi interaksi tatap muka antara nasabah dan petugas di UPC Sarapung

Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada eksplorasi pengalaman nasabah di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung, khususnya mereka yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi nasabah terhadap kecepatan layanan, serta pengalaman subjektif terkait kenyamanan, kepercayaan, dan keamanan penggunaan aplikasi.

Fokus Penelitian

fokus penelitian diarahkan pada pengalaman nasabah terhadap kecepatan layanan dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital sebagai bagian dari transformasi layanan digital di Pegadaian UPC Sarapung.

Subfokus Penelitian

1. Menekankan pada pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital
2. Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi gadai dan bagaimana nasabah merasakan kenyamanan, kepercayaan, dan kemungkinan kekhawatiran yang muncul terkait keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital
3. Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pengalaman Nasabah

Pengalaman nasabah dalam layanan digital merupakan konsep multidimensional yang melibatkan interaksi antara faktor emosional, kognitif, dan perilaku. Lemon dan Verhoef (2020) melalui Customer Experience Framework menekankan bahwa pengalaman pelanggan dibentuk oleh rangkaian titik kontak (touchpoints) yang terjadi dalam seluruh perjalanan pengguna (customer journey), mulai dari pra-pembelian, penggunaan layanan, hingga pasca-pembelian. Dalam konteks layanan keuangan digital seperti Pegadaian Digital, pengalaman ini mencakup persepsi nasabah terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keandalan aplikasi, serta bagaimana aplikasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi mereka dalam melakukan transaksi secara daring.

Teori Kecepatan Layanan Digital

Dalam konteks layanan Pegadaian Digital, kecepatan tidak hanya diartikan sebagai waktu penyelesaian transaksi, tetapi juga mencakup kemudahan akses, stabilitas sistem, dan responsivitas aplikasi. Expectation-Confirmation Theory (ECT) yang dikemukakan oleh Bhattacharjee (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk ketika pengalaman aktual mereka sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi awal terkait kualitas layanan, termasuk kecepatan proses transaksi. Ketika aplikasi mampu memberikan hasil yang cepat dan konsisten, kepercayaan pengguna akan meningkat, sehingga memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Lin et al. (2022) mengembangkan konsep Perceived Service Speed (PSS), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kecepatan layanan dipengaruhi oleh desain antarmuka pengguna, efisiensi alur transaksi, serta kestabilan sistem

Teori Transformasi Layanan Digital

Transformasi layanan digital adalah proses strategis yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasional organisasi untuk meningkatkan nilai layanan, efisiensi, dan pengalaman pengguna. Menurut Digital Transformation Framework yang dikemukakan

Vial (2021), transformasi digital tidak hanya melibatkan pengenalan teknologi baru, tetapi juga perubahan mendasar dalam model bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian naratif, karena bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif nasabah Pegadaian UPC Sarapung terhadap kecepatan layanan dalam proses transformasi digital.

Metode Pengumpulan Data

1. **Wawancara mendalam (in-depth interview)** dengan informan 5 informan yaitu nasabah aktif pengguna aplikasi Pegadaian UPC Sarapung.
2. **Observasi**, dilakukan secara langsung di lingkungan Pegadaian UPC Sarapung untuk melihat aktifitas penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital oleh nasabah
3. **Dokumentasi**, pada saat wawancara dengan 5 informan.

Model Penelitian

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti menyaring, memilah, dan merangkum data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan langsung dari informan, serta uraian hasil observasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti menarik makna, interpretasi, serta pola-pola hubungan antar temuan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Setelah penulis melakukan wawancara dengan kelima informan, berdasarkan hasil wawancara penulis mendapatkan hasil dari pengguna saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service.

Subfokus 1 Pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital

Secara keseluruhan, pengalaman nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital menunjukkan bahwa mayoritas merasa terbantu dan nyaman dengan layanan ini serta terdapat tantangan berupa kendala teknis dan keterbatasan pemahaman di awal penggunaan. Di sisi lain, faktor

keamanan masih menjadi pertimbangan utama bagi sebagian nasabah dalam menentukan pilihan antara layanan digital dan tatap muka.

Subfokus 2 Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi

Secara keseluruhan, kecepatan layanan aplikasi Pegadaian Digital dinilai cukup baik dan efisien oleh mayoritas informan. Namun, kestabilan sistem dan faktor jaringan masih menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki agar kecepatan layanan dapat benar-benar dirasakan secara konsisten oleh semua nasabah.

Subfokus 3 Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital

Secara keseluruhan, pandangan nasabah terhadap transformasi layanan digital Pegadaian sangat positif, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Nasabah berharap adanya peningkatan stabilitas aplikasi agar tidak sering error, penyederhanaan tampilan sehingga mudah dipahami oleh semua pengguna, penambahan panduan penggunaan bagi pengguna baru, serta percepatan akses transaksi. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan layanan digital Pegadaian dapat semakin optimal dan inklusif dalam menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengalaman subjektif nasabah. Sebagian besar nasabah merasa terbantu dan puas ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital karena memberikan kemudahan akses, menghemat waktu, serta praktis digunakan. Meskipun demikian, ada sebagian nasabah yang mengalami kesulitan di awal, terutama karena kurang terbiasa dengan teknologi atau takut salah dalam menggunakan fitur aplikasi. Kendala teknis seperti jaringan yang lambat, error sistem, maupun aplikasi yang keluar secara tiba-tiba juga turut memengaruhi pengalaman awal nasabah. Walaupun begitu, dengan berjalannya waktu, mayoritas nasabah dapat beradaptasi dan menilai aplikasi ini lebih nyaman dibandingkan layanan manual.
2. Persepsi terhadap kecepatan layanan digital. Mayoritas nasabah menilai kecepatan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian sudah cukup baik, bahkan lebih cepat dibandingkan layanan tatap muka karena nasabah tidak perlu lagi mengantre di kantor dan dapat melakukan transaksi secara mandiri kapan saja. Proses transaksi umumnya hanya membutuhkan beberapa menit, sehingga efisien dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Kecepatan layanan masih sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet dan sistem aplikasi. Beberapa nasabah juga menyatakan bahwa untuk transaksi dengan

nominal besar, mereka tetap merasa lebih aman menggunakan layanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan keunggulan dari sisi kecepatan, namun faktor kepercayaan dan kestabilan sistem tetap perlu diperhatikan.

3 Pandangan nasabah terhadap transformasi manual ke digital. Secara umum, transformasi Pegadaian dari layanan manual ke layanan berbasis digital mendapat respon positif dari nasabah. Perubahan ini dipandang sebagai langkah strategis yang sesuai dengan perkembangan zaman karena lebih praktis, efisien, dan mendukung kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Aplikasi Pegadaian Digital juga dianggap mempermudah akses terhadap berbagai layanan seperti pembayaran bunga, cicilan emas, hingga pengecekan transaksi. Namun, sebagian nasabah terutama dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi, masih menemui kendala dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan dalam bentuk sosialisasi, edukasi, serta pendampingan agar seluruh lapisan nasabah dapat beradaptasi dengan baik. Selain itu, peningkatan stabilitas sistem dan penyederhanaan tampilan aplikasi juga menjadi masukan penting agar layanan digital Pegadaian semakin optimal dan inklusif.

Saran

1. Pegadaian perlu meningkatkan kualitas infrastruktur digital, khususnya kestabilan jaringan dan sistem aplikasi, agar kendala teknis dapat diminimalisasi.
2. Melakukan sosialisasi dan edukasi lebih intensif kepada nasabah mengenai cara penggunaan aplikasi, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi.
3. Tetap mempertahankan layanan tatap muka sebagai alternatif bagi nasabah yang lebih nyaman menggunakan cara konvensional.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Lingkup penelitian hanya difokuskan pada nasabah di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung, sehingga temuan yang diperoleh belum dapat mewakili pengalaman nasabah di cabang Pegadaian lain yang mungkin memiliki karakteristik berbeda. Jumlah informan yang dilibatkan juga relatif terbatas, yaitu hanya lima orang nasabah aktif pengguna aplikasi Pegadaian Digital, sehingga hasil yang diperoleh lebih bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang memang memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif nasabah, namun belum mampu menggambarkan data kuantitatif yang lebih luas. Fokus penelitian pun lebih diarahkan pada persepsi mengenai kecepatan layanan, kenyamanan, kepercayaan, serta keamanan aplikasi, sehingga aspek lain seperti variasi fitur aplikasi, biaya layanan, maupun kepuasan jangka panjang nasabah belum menjadi bagian dari kajian penelitian ini.

REFERENSI

- Bhattacharjee, A. (2020). *Expectation-Confirmation Theory of Information Systems Continuance: A Study of E-commerce Users*. *Information Systems Research*, 12(3), 351–370.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2020). *Understanding Customer Experience and the Customer Journey*. *Journal of Marketing*, 84(4), 69–96.
- Lin, X., Featherman, M., & Sarker, S. (2022). *Perceived Service Speed and User Satisfaction in Digital Financial Services*. *Journal of Service Research*, 25(1), 88–104.
- Vial, G. (2021). *Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda*. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- PT Pegadaian (Persero). (2023). *Laporan Tahunan 2023: Transformasi Digital untuk Layanan Inklusif*. Jakarta: PT Pegadaian.