

PENGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MEMPERMUDAH PELAYANAN TRANSAKSI NASABAH DI PT PEGADAIAN UPC GLUGUR MEDAN

Wirna Sinaga¹, Lisbet Simbolon², Susfeni Sinaga³, Elfirianti Hasibuan⁴, Kepler Sinaga⁵
^{1,2,3,4,5} Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP
Nommensen, Medan, Indonesia.

Email korespondensi: wirna.sinaga@student.uhn.ac.id

Email: wirna.sinaga@student.uhn.ac.id¹, lisbet.simbolon@student.uhn.ac.id²,
susfeni.sinaga@student.uhn.ac.id³, elfirianti.hasibuan@student.uhn.ac.id⁴,
sinaga.kepler63@gmail.com⁵

Diajukan : 22/12/2025
Direvisi : 29/12/2025
Diterima : 05/01/2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of PT Pegadaian Digital Service (PDS) in improving customer transaction services at PT Pegadaian UPC Glugur Medan. The research used a descriptive method based on internship observations. The results show that PDS helps speed up transactions, reduce queues, and improve administrative efficiency through digital forms and data input. Customers can apply for loans, extend payments, repay loans, and access product information more easily. However, some customers still need assistance due to limited digital skills. Overall, PDS has a positive impact on service quality and supports the company's digital transformation.

Keywords: *Pegadaian Digital Service, Service Digital Transaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penggunaan aplikasi PT Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah di PT Pegadaian UPC Glugur Medan. Kegiatan ini dilakukan melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan metode deskriptif berdasarkan observasi langsung selama pelaksanaan magang. Hasil menunjukkan bahwa penerapan PDS mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi antrian, serta meningkatkan efisiensi administrasi melalui sistem E-form dan input data digital. Nasabah dapat melakukan pengajuan pinjaman, perpanjangan, pelunasan, dan memperoleh informasi produk secara lebih mudah dan praktis. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi digital sebagian nasabah sehingga memerlukan pendampingan petugas. Secara keseluruhan, penggunaan PDS memberikan dampak positif dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Kata Kunci: Pegadaian Digital Service, Pelayanan Transaksi Digital

PENDAHULUAN

Perekonomian di Negara berkembang seperti Indonesia, kredit memegang peranan penting. Pemerintah dalam usahanya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang merata maka didirikan lembaga perkreditan baik lembaga perkreditan perbankan maupun non perbankan. Lembaga perkreditan tersebut diharapkan dapat memberikan kredit dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan masyarakat dan dengan jaminan ringan kepada masyarakat luas, khusus nya kredit golongan ekonomi menengah ke bawah yang banyak menginginkan kredit untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, sedangkan di golongan ekonomi menengah ke atas dipergunakan untuk menambah modal usaha.

Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Gaharu menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT. Pegadaian. Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Gaharu nasabah dapat mengajukan pinjam uang atau kredit dengan jaminan BPKB kendaraan, surat tanah, dan emas mulia. Peranan pegadaian dalam perekonomian adalah sebagai lembaga keuangan non – bank yang membantu masyarakat dalam memberikan pinjaman modal dengan jaminan suatu aset tertentu yang nilainya ditaksir sesuai dengan besarnya pinjaman. Banyak nasabah yang tertarik untuk memilih meminjam uang ke PT. Pegadaian dikarenakan prosedur dalam memberikan kredit tidak sulit. Manfaat Pegadaian yaitu proses memperoleh pinjaman relatif singkat, yaitu pada hari itu juga dapat diperoleh. Hal tersebut dikarenakan prosedur dalam lembaga pegadaian tidak berbelit-belit. Persyaratan peminjaman uang sangat sederhana sehingga nasabah mudah untuk memenuhinya. Faktor penyebab meningkatnya konsumen yang memilih sumber dana dengan cara gadai karena proses dan persyaratan yang mudah, yaitu nasabah hanya perlu mendatangi kantor atau outlet pegadaian terdekat untuk mengisi formulir, menyerahkan formulir tersebut

beserta KTP dan barang jaminan untuk digadaikan kemudian nasabah dibuatkan Surat Bukti Gadai (SBG) dan nasabah akan menerima uang pinjaman tersebut baik dalam bentuk tunai maupun transfer.

Dalam hal pelaksanaannya, kegiatan PKL dilakukan penulis dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Membantu nasabah dalam melakukan transaksi gadai dengan melakukan prosedur.
2. Membantu nasabah baru dalam mengisi data perorangan nasabah KCA.
3. Membantu nasabah untuk mengisi formulir digital KCA.
4. Membantu pegawai kasir untuk mengelompokkan bukti transaksi gadai KCA, gadai ulang, dan menebus gadai yang dilakukan oleh nasabah.
5. Membantu pegawai mengisi data nasabah yang mengajukan gadai kreasi melalui BPKB Motor maupun Mobil.
6. Membantu pegawai penaksir dalam merekap DWILIPAT sesuai kode transaksi.
7. Membantu pegawai untuk mengisi data rekening nasabah baru ke dalam pembukuan.
8. Membantu penaksir untuk mencetak hasil E-form nasabah gadai emas.
9. Membantu nasabah mengisi data pembukaan buku Tabungan Emas.
10. Membantu pegawai mengisi data nasabah yang melakukan cicil kendaraan melalui gadai Amanah.

Selama berjalannya proses praktik kerja lapangan yang dilakukan tentu memiliki kendala – kendala yang dihadapi terutama pada saat praktikum baru memasuki tahapan baru. Dimana praktikum mengalami kendala pada proses pengerjaan tugas yang diberikan untuk ditanggung jawabi. Dengan adanya kendala tersebut memberikan dampak yang tidak baik dalam proses praktikan, hal tersebut memperlambat pengerjaan yang dilakukan selama proses pekerjaan dilakukan.

Adapun kendala – kendala yang dialami pada masa praktik, yaitu :

1. Praktikan mengalami kelambatan pengerjaan tugas yang diberikan karena belum terbiasa atau belum pernah terjun langsung ke dalam dunia kerja.

2. Praktikan belum memahami bagaimana prosedur pengerjaan yang diberikan kepada praktikan dengan baik.
3. Praktikan mengalami keragu – ragu dalam mengerjakan pekerjaannya.
4. Praktikan perlu beradaptasi dengan lingkungan yang ada pada Perusahaan tersebut.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan praktikan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Praktikan belajar mengingat, memahami bagaimana prosedur pengerjaan yang baik dan seharusnya dilakukan agar pekerjaan terlaksana dengan baik.
2. Praktikan harus mampu beradaptasi dengan lingkungannya agar tercipta kerjasama yang baik antar sesama.
3. Praktikan melakukan interaksi komunikasi yang baik terhadap pegawai-pegawai dan staff yang ada pada Perusahaan tersebut.
4. Praktikan melakukan interaksi dengan cara bertanya pada pamong atau kepada pegawai lainnya untuk mengetahui hal-hal yang belum diketahui dan dipahami oleh praktikan.
5. Praktikan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam yang telah ditentukan tanpa menunda – nunda waktu guna menjaga kedisiplinan dan tanggungjawab.

Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana prosedur gadai pada sistem E-form.
2. Menambah wawasan pengetahuan dan pengenalan didalam dunia kerja.
3. Sebagai bentuk memperkuat mental mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja.
4. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang ada didalam dunia kerja.

Pegadaian Digital Service

Pegadaian Digital Service (PDS) merujuk pada platform layanan berbasis web dan/atau mobile yang dikembangkan oleh PT Pegadaian (Persero) untuk memfasilitasi berbagai proses transaksi gadai dan layanan produk Pegadaian secara digital, sehingga nasabah dapat melakukan pendaftaran, pengajuan gadai, perpanjangan, cicilan, penebusan, serta memperoleh informasi produk tanpa harus hadir fisik di kantor cabang; dalam banyak kajian PDS dikategorikan sebagai bagian dari

transformasi digital layanan keuangan non-bank yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan layanan bagi nasabah. Penelitian-penelitian empiris mengenai PDS menunjukkan konsistensi temuan bahwa PDS berperan mempermudah akses informasi produk, memangkas waktu pelayanan, dan mengurangi antrian di kantor cabang, sekaligus memberikan tantangan tersendiri seperti kebutuhan literasi digital nasabah dan aspek reliabilitas/keandalan sistem yang perlu ditingkatkan.

Kajian deskriptif dan kuantitatif pada berbagai cabang Pegadaian menegaskan bahwa PDS bukan hanya sekadar aplikasi informasi tetapi berfungsi sebagai kanal transaksi yang mengubah karakter interaksi nasabah-institusi dari tatap muka menjadi digital, sehingga pengertian PDS dalam konteks penelitian ini adalah: sebuah sistem informasi layanan gadai berbasis digital yang mengintegrasikan fungsi transaksi, informasi produk, dan komunikasi pelanggan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan nasabah (Tari Oktavia dkk, h.31 2023).

Pembahasan

Sejarah Pegadaian Servis Digital

Sejarah digitalisasi layanan Pegadaian dan khususnya peluncuran aplikasi yang sekarang dikenal sebagai Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan bagian dari agenda transformasi digital PT Pegadaian sejak beberapa tahun terakhir. Berdasarkan kajian dan laporan akademik sertaskripsi/tesis yang menelaah Pegadaian, PDS mulai digalakkan secara intens pada akhir dekade 2010-an dan mendapat dorongan formal sejalan dengan strategi perusahaan untuk memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan layanan ritel;

beberapa penelitian menyebut peluncuran/implementasi awal PDS pada lini produk syariah maupun konvensional sejak sekitar 2018–2021, dilanjutkan oleh program sosialisasi dan pendampingan di tingkat cabang/UPC untuk meningkatkan adopsi nasabah. Seiring waktu, banyak studi lapangan (studi kasus di cabang Bulukumba, Ngrambe, Malang, dan lainnya) mendokumentasikan tahap-tahap penerapan: sosialisasi, pelatihan petugas, penguatan infrastruktur, evaluasi user experience, dan perbaikan fitur berdasarkan umpan balik (Pradhita Salsabila Putri, h.30, 2022).

Tujuan Pegadaian Digital Service

Secara teoretis dan praktis, tujuan penerapan PDS dapat dirinci menjadi tiga kelompok:

- (1) Tujuan layanan mempercepat proses transaksi, memperpanjang jam layanan virtual, mengurangi antrean dan beban layanan tatap muka;
- (2) Tujuan bisnis meningkatkan efisiensi operasional, menurunkan biaya pelayanan per transaksi, memperluas jangkauan pasar (termasuk generasi muda dan pengguna smartphone), serta meningkatkan retention/loyalitas pelanggan melalui kemudahan ulang transaksi;
- (3) Tujuan kesejahteraan sosial/inklusi memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat yang selama ini sulit menjangkau kantor fisik.

Manfaat Pegadaian Digital Service

Manfaat yang diharapkan dan terbukti sebagian dalam penelitian meliputi:

- (a) peningkatan kecepatan dan kenyamanan transaksi bagi nasabah;
- (b) peningkatan produktivitas pegawai karena sebagian proses diotomatisasi;
- (c) transparansi biaya dan status transaksi;
- (d) serta potensi peningkatan volume transaksi digital (yang turut berdampak pada pendapatan cabang).

Divisi Pemasaran dan Pengembangan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun strategi pemasaran kawasan industri.
- 2) Mengelola komunikasi dengan calon investor.
- 3) Menyediakan informasi produk, layanan, dan fasilitas.
- 4) Mengelola kegiatan promosi dan branding perusahaan.
- 5) Memfasilitasi kebutuhan tenant selama proses negosiasi dan operasional.

Pelaksanaan Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Divisi Arsip Surat dan Pengembangan PT Pegadaian UPC Glugur Medan selama periode waktu 28 Juli -30 Agustus 2025 penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang terkait langsung dengan proses pengelolaan gadai. Kegiatan utama yang dilakukan meliputi:



Gambar 1 Melayani Nasabah

membantu staf divisi dalam melakukan pendataan calon nasabah berdasarkan produk gadai. Tujuan pendataan calon nasabah berdasarkan produk gadai (misalnya produk gadai dari PT Pegadaian) adalah untuk memastikan proses pembiayaan berjalan aman, tepat sasaran, dan sesuai regulasi. Berikut tujuan utamanya:

1. Verifikasi Identitas Nasabah
Untuk memastikan data diri calon nasabah benar dan sah (sesuai KTP/identitas resmi), serta mencegah penyalahgunaan identitas.
2. Analisis Kelayakan Pembiayaan
Untuk menilai kemampuan dan kebutuhan nasabah berdasarkan:

- Jenis barang jaminan
- Nilai taksiran barang
- Tujuan penggunaan dana



Gambar 2 Arsip Surat

Tujuan Pengarsipan Surat adalah untuk memastikan setiap surat yang diterima maupun dikirim oleh suatu instansi dapat dikelola secara tertib, aman, dan mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Secara rinci, tujuan arsip surat meliputi:

- 1) Sebagai Bukti dan Dokumentasi Resmi
Arsip surat menjadi bukti tertulis atas suatu kegiatan, keputusan, perjanjian, atau komunikasi resmi.
- 2) Mempermudah Penemuan Kembali
Memudahkan pencarian surat apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk referensi, audit, atau tindak lanjut pekerjaan.
- 3) Mendukung Kelancaran Administrasi
Arsip yang tertata membantu proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien karena informasi tersedia dengan cepat dan akurat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan diskusi mengenai pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan kemudahan layanan transaksi bagi nasabah di PT Pegadaian UPC Glugur Medan, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Pegadaian Layanan Digital (PLD) memiliki peran krusial dalam memperbaiki efektivitas pelayanan transaksi pelanggan.
Aplikasi PLD memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai jenis transaksi seperti mengajukan pinjaman, perpanjangan waktu, pelunasan, pembukaan rekening tabungan emas, serta mendapatkan informasi mengenai produk tanpa harus selalu mengunjungi gerai fisik. Ini sejalan dengan misi perubahan digital perusahaan untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan.
2. Penerapan PDS berhasil mengurangi waktu antrean dan mempercepat administrasi di kantor cabang.
Kehadiran sistem E-form serta input data digital membuat proses layanan menjadi lebih cepat, terorganisir, dan terdokumentasi dengan rapi. Staf pun lebih gampang dalam melaksanakan validasi serta mencatat informasi nasabah.
3. Digitalisasi layanan turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
Dengan sistem yang saling terhubung, layanan menjadi lebih cepat tanggap, jelas, dan tepat.
4. Nasabah dapat melacak transaksi dan mendapatkan informasi mengenai harga emas dan produk lainnya secara langsung.

Namun, masih ada tantangan dalam penerapan PDS, terutama terkait kemampuan digital nasabah. Beberapa nasabah, khususnya yang belum familiar dengan aplikasi digital, masih membutuhkan bantuan dari petugas. Oleh sebab itu, sosialisasi dan pendidikan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan tingkat adopsi PDS.

5. Pengalaman PKL memberikan wawasan langsung tentang prosedur kerja dan layanan berbasis digital.

Dengan kegiatan seperti membantu pengisian E-form, memasukkan data nasabah, mencetak dokumen, serta mendampingi transaksi, praktikan mendapatkan pengalaman nyata di dunia kerja dan menyadari pentingnya ketelitian, disiplin, serta komunikasi dalam pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Pegadaian UPC Glugur Medan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Peningkatan Edukasi Digital kepada Nasabah
Perusahaan disarankan untuk lebih aktif melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), terutama kepada nasabah yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi.
2. Pelatihan Berkelanjutan bagi Pegawai
Pegawai perlu mendapatkan pelatihan secara berkala agar semakin terampil dalam mengoperasikan sistem digital dan mampu memberikan pendampingan yang optimal kepada nasabah.
3. Penyempurnaan Sistem Aplikasi
Pengembangan fitur yang lebih sederhana dan user-friendly pada aplikasi PDS dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan bagi seluruh kalangan nasabah.
4. Penyediaan Media Panduan Penggunaan
Disarankan untuk menyediakan panduan penggunaan dalam bentuk brosur, video tutorial, atau banner informasi di kantor pelayanan agar nasabah dapat memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi secara mandiri.

Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan pemanfaatan Pegadaian Digital Service (PDS) dapat berjalan lebih optimal serta semakin meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan transaksi nasabah. Berdasarkan temuan dalam

pelaksanaan magang dan pembahasan yang sudah diuraikan diatas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. 2009. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ardivose. 2013. Kamus Besar Akuntansi. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, Paulus. 2011. Psikologi Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Mulyadi. 2017. Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Oktavia, Tari, dkk. 2023. "Pengaruh Pegadaian Digital Service terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah." Jurnal Ekonomi dan Bisnis, hlm. 31.
- PT Pegadaian. 2021. Laporan Tahunan PT Pegadaian (Persero). Jakarta: PT Pegadaian.
- Puspitawati, Lilis & Anggadini, Sri Dewi. 2010. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putri, Pradhita Salsabila. 2022. "Implementasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah." Skripsi, Universitas Negeri.
- Safitri, Kurniawati. 2024. "Analisis Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Pegadaian Digital Service." Jurnal Manajemen, hlm. 1355.