

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN NASABAH MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) PADA PT. PEGADAIAN CABANG TOLITOLI**

Oleh

Masrin Gafar

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli

E-mail: [masringafar95@gmail.com](mailto:masringafar95@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 11-07-2024

Revised: 27-07-2024

Accepted: 05-08-2024

**Keywords:**

Efektivitas, Aplikasi  
PDS, PT. Pegadaian  
Cabang Tolitoli

**Abstract:** *Seiring dengan berkembangnya teknologi, instansi maupun perusahaan kini banyak yang telah bertransformasi dalam dunia digital untuk menciptakan berbagai macam aplikasi salah satunya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. Adapun metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan jumlah informan sebanyak 8 orang yang dipilih melalui teknik purposive. Untuk mendapatkan hasil dalam penelitian ini, penulis menganalisis dengan menggunakan teori Duncan (Steers, 2003) tentang pengukuran efektivitas dengan tiga indikator yaitu : pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital belum maksimal.*

---

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah berkembang pesat sehingga sangat berperan penting bagi kehidupan sehari-hari. Teknologi yang semakin maju dapat dilihat dari berbagai aplikasi-aplikasi yang diciptakan dengan berbagai potensi pemanfaatan, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 poin c Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yaitu pemanfaatan teknologi informasi dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Yudhoyono, 2008).

PT. pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company*, langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Berdasarkan Peraturan Direksi Nomor 129 /DIR I/2017 tentang pedoman umum layanan produk pegadaian pada aplikasi pegadaian digital, bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi tentang produk-produk dan layanan pegadaian serta dapat melakukan transaksi secara online (Widodo, 2017). Dengan adanya Pegadaian Digital Service (PDS) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan berbasis digital yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memperoleh informasi seputar pegadaian dimana dapat

dilakukan tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

Kurang efektifnya sosialisasi yang dilakukan yaitu 4 kali dalam setahun terkait aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Tolitoli sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui manfaat dan tujuan dari penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).

Masih banyak nasabah yang belum paham penggunaan teknologi aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) sehingga lebih memilih datang langsung ke outlet pegadaian, terbukti dari pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah 1.316 pengguna dari 7.167 jumlah nasabah PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. Minimnya jumlah karyawan yaitu 12 karyawan di PT. Pegadaian Cabang Tolitoli terutama pada bagian *Customer Relationship Officer* (CRO) dimana hanya terdapat 1 orang sehingga satpam pun ikut membantu dalam pelayanan termasuk dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).

Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. Manfaat penelitian pengembangan pengetahuan akademis terutama yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan serta menjadi masukan bagi PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan digital.

## LANDASAN TEORI

Menurut (Nur'aini, 2021) bahwa efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Menurut effendy (Wustasri & Mangundjaya, 2022) berpendapat bahwa efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Menurut (Mardiasmo, 2019), bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan efektif. Menurut (Siagian, 2003), bahwa suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Menurut (Steers, 2003), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Menurut Duncan (Steers, 2003) berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas terdapat 3 indikator yaitu pencapaian tujuan menyeluruh, integrasi, dan adaptasi. digunakan Untuk menggambarkan situasi efektif atau tidaknya suatu pelayanan dan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pada pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dengan berpedoman pada teori pengukuran efektivitas dari Duncan (Steers, 2003) dengan tiga indikator yaitu : pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis Penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif, dengan menggambarkan dan memusatkan perhatian pada fenomena atau masalah yang ditemukan pada sumber penelitian, guna memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian. Sejalan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang dianggap tepat dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. Dengan waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan, terhitung sejak tanggal 25 Maret 2024 s/d tanggal 25 Mei 2024. Jumlah informan pada penelitian ini berjumlah 8 orang dan Supervisor Marketing PT. Pegadaian Cabang Tolitoli sebagai informan kunci penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu informan yang dianggap sesuai serta memahami secara akurat terhadap obyek yang diteliti. Sumber data diambil dari data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) meliputi : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pencapaian Tujuan**

Menurut Duncan (Steers, 2003) bahwa pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar tercapainya tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodinasinya. Pencapaian tujuan ini terdiri dari faktor, yaitu waktu dan sasaran yang merupakan target.

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Anna Rafiqha Alda, Nursifa, Masrin Gafar, 2024). Adapun pentahapan pencapaian yang dimaksud dengan langkah-langkah berikut tahapan penentuan bagian kerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dengan tugas masing-masing sehingga lebih terstruktur seperti adanya bagian pelayanan untuk mengarahkan pada penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dikantor PT. Pegadaian Cabang Tolitoli serta bagian dengan tugas memperkenalkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada masyarakat luas, sehingga tahapan berikutnya dapat dilaksanakan yaitu sosialisasi dimana dengan memperkenalkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) kepada masyarakat baik nasabah maupun calon nasabah dengan memberikan pengetahuan terkait keunggulan dan kemudahan yang akan didapat sehingga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan kemudian dari segi waktu aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini tidak ada batasan waktu penggunaan dalam arti dapat digunakan kapan saja dan dimana saja serta sasaran pada penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah masyarakat. Namun, masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke outlet pegadaian untuk melakukan transaksi dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Meski aplikasi ini sudah dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan tetapi pemahaman sebagian besar nasabah terkait pelayanan berbasis digital melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) masih kurang

sehingga tetap banyak yang datang mengantri untuk melakukan transaksi di outlet pegadaian.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa indikator pencapaian tujuan dalam efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) belum maksimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang pemahamannya minim terkait penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke outlet pegadaian maka pencapaian tujuan dapat dikatakan tidak terpenuhi.

## 2. Integrasi

Integrasi organisasi merupakan sejauh mana komponen organisasi yang berbeda dan saling bergantung dengan cepat serta mampu beradaptasi satu sama lain untuk mencapai tujuan-tujuan.

Menurut Duncan (Steers, 2003) mengatakan bahwa Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dalam mengsosialisasikan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) belum menjadi fokus karyawan PT. Pegadaian Cabang Tolitoli saat awal launching sehingga belum dilakukan sosialisasi terkait aplikasi ini. Hingga akhirnya saat covid-19 melanda, dimana aktivitas terbatas dan harus mengurangi kerumunan barulah mulai aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di sosialisasikan dan dengan beberapa cara seperti melalui media sosial, menggunakan banner dan video singkat yang di tampilkan di outlet pegadaian serta secara individu saat nasabah datang ke outlet pegadaian. Selain itu, metode yang digunakan dalam mensosialisasikan juga dengan menjalin kerjasama di beberapa organisasi seperti Badan Keuangan Daerah, Dinas Pendidikan dan lainnya serta disetiap melakukan seminar atau literasi akan selalu diperkenalkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Namun, sosialisasi yang dilakukan masih dikatakan belum maksimal hal itu karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan tidak adanya target berapakali harus turun untuk sosialisasi setiap bulan atau pertahunnya, penyebab lainnya dikarenakan sumber daya manusia yang kurang untuk memenuhi berbagai pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Tolitoli.

Sumberdaya – sumberdaya tersebut dapat berupa sumberdaya manusia merupakan roda penggerak organisasi dalam mencapai tujuan dimana PT. Pegadaian Cabang Tolitoli masih minimnya jumlah pegawai menjadi salah satu faktor dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan, sumberdaya keuangan juga sering menjadi kendala dalam pelaksanaan sosialisasi namun, dalam hal ini PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dapat menangani masalah terkait keuangan hanya saja memang dari sumberdaya manusia yang kurang sehingga sosialisasi tidak dapat dilakukan secara rutin.

Berdasarkan hasil analisa diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa indikator integrasi tidak terpenuhi karena tingkat kemampuan pada tahapan sosialisasi yang kurang efektif dimana dapat diamati dari sosialisasi yang dilakukan lebih banyak pada saat nasabah datang di outlet pegadaian dan sosialisasi tidak memiliki target pasti sehingga bisa hanya dilakukan 4 kali dalam setahun sangat berbanding dengan tujuan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) diciptakan yaitu untuk memperbesar target pasar dan menjangkau lebih banyak nasabah dengan layanan yang berbasis teknologi digital. Selain itu, tingkat kemampuan dalam

mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak dan kemampuan pada tahapan penataan sumberdaya yang masih kurang karena hanya terdapat 1 karyawan yang bertugas pada bagian pelayanan sehingga karyawan lain yang selalu siap sedia dimeja petugas hubungan pelanggan untuk menggantikan dalam melayani nasabah maupun calon nasabah.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Lestari, 2021).

Menurut Duncan (Steers, 2003) mengatakan bahwa adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana.

Peningkatan kemampuan ialah kemampuan beradaptasi dari PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dalam mengkoordinasikan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan kemampuan aplikasi beradaptasi dengan situasi dan kondisi masyarakat dengan memberikan pelayanan digital yang cepat dan mudah digunakan sehingga memberikan perubahan cara pandang masyarakat untuk lebih tertarik menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), serta kemampuan masyarakat dalam menyesuaikan diri pada pelayanan pegadaian digital di era teknologi yang kian berkembang. Peningkatan kemampuan dari cara karyawan mengkoordinasi nasabah tentang penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sudah dilakukan secara maksimal dengan mengupayakan nasabah yang datang untuk melakukan transaksi tidak perlu mengantri lama maka kembali di arahkan dan di bimbing dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dapat dikatakan sudah lengkap dan sudah memadai sehingga memudahkan PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada proses gadai, untuk nasabah yang menunggu antrian dan yang ingin melakukan transaksi maupun dalam membantu nasabah untuk pelayanan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Selain itu, sarana dan prasarana yang juga terjaga serta selalu dilakukan pengadaan dan perbaikan apabila ada sarana dan prasarana yang rusak atau perlu diganti sehingga dapat dikatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana sudah efektif di PT. Pegadaian Cabang Tolitoli.

Sejalan dengan itu, respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) juga sangat baik dan merasa terbantu, lebih memudahkan bagi nasabah yang menggunakan. Namun, memang nasabah yang tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) lebih banyak dari pada yang menggunakan aplikasi ini karena tidak paham penggunaan teknologi dan beberapa juga belum mengetahui adanya aplikasi tersebut. meski begitu aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tetap disambut positif oleh masyarakat sebagai salah satu upaya dari PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital.

Dalam teori yang digunakan yaitu Duncan (Steers, 2003) bahwa salah satu ukuran keberhasilan pada indikator adaptasi adalah peningkatan kemampuan, dimana lingkungan yang berubah dengan cepat mensyaratkan pentingnya kemampuan adaptasi organisasi karena organisasi yang tidak memiliki kemampuan beradaptasi akan sulit untuk bertahan dan berkembang ditengah-tengah perubahan. Bukan hanya kemampuan adaptasi organisasi akan tetapi kemampuan adaptasi dari masyarakat pun menjadi ukuran dari keberhasilan

akan tetapi masyarakat belum cukup beradaptasi dengan layanan pegadaian digital terbukti dari minimnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Berdasarkan hasil analisa, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa indikator adaptasi belum terpenuhi. Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai serta peningkatan kemampuan dalam mengkoordinasikan dimana PT. Pegadaian Cabang Tolitoli dan karyawan sudah berupaya mengkoordinasikan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan maksimal, namun tingkat kemampuan masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang masih minim sehingga indikator ini belum terpenuhi dimana masyarakat memiliki berperan penting sebagai pengguna dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Adapun yang juga menjadi faktor penghambat adalah jaringan yang sering error (*server error*) apabila menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli belum efektif. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan menggunakan Indikator Efektivitas Menurut Duncan (Steers, 2003), yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi tidak terpenuhi. masih banyak masyarakat tidak paham penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke outlet pegadaian. masih minimnya sosialisasi yang dilakukan hal ini juga dikarenakan sumberdaya manusia yang masih kurang membuat sosialisasi tidak dapat dilakukan secara rutin dan penataan sumberdaya manusia masih kurang terutama pada bagian pelayanan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sehingga karyawan lain yang bukan bagian tugasnya pun menggantikan untuk melayani nasabah. PT. Pegadaian Cabang Tolitoli memiliki sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai dalam mendukung pelayanan namun pada indikator ini tingkat kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan pegadaian digital masih kurang terbukti dari minimnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anna Rafiq Alda, Nursifa, Masrin Gafar, A. (2024). Efektivitas Program Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Dalam Mengcegah Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 1(3), 6–10.
- [2] Lestari, A. (2021). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Tolis Ilmiah : Jurnal Penelitian*, 3(1).
- [3] Mardiasmo. (2019). Perpajakan Edisi 2019. In *Yogyakarta : Penerbit Andi*.
- [4] Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12).
- [5] Siagian, S. P. (2003). Teori & praktek kepemimpinan. In *jakarta : penerbit Rineka Cipta*.

- [6] Steers, R. M. (2003). Efektivitas organisasi (terjemahan oleh magdalena jamin). In *Penerbit Erlangga, Jakarta*.
- [7] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). In *Metodelogi Penelitian*. In *Metodelogi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [8] Widodo, H. (2017). *Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 Tentang Pedoman Umum Layanan Produk Pegadaian Pada Aplikasi Pegadaian Digital*.
- [9] Wustasri, & Mangundjaya. (2022). Psikologi Komunikasi Di Tempat Kerja. In *Qiara Media*.
- [10] Yudhoyono, D. H. S. B. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN