

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Pegadaian Persero merupakan lembaga keuangan non-bank yang telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1901. Didirikan pada masa pemerintahan kolonial, pegadaian awalnya bertujuan untuk memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat, khususnya kalangan ekonomi menengah ke bawah yang membutuhkan modal untuk usaha. Selama lebih dari satu abad, Pegadaian telah bertransformasi dari lembaga yang hanya menawarkan layanan gadai konvensional menjadi salah satu lembaga yang menyediakan berbagai produk *finansial*, termasuk pinjaman, investasi, dan layanan keuangan lainnya. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Pegadaian memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, terutama dalam meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat (Widodo, 2019).

Dengan adanya kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi, BUMN, termasuk Pegadaian, diharapkan dapat melakukan transformasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Digitalisasi di sektor BUMN bukan hanya tentang penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan sistem dan budaya kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah. Dalam konteks ini, Pegadaian menyadari perlunya mengadopsi teknologi digital untuk tetap bersaing dengan penyedia layanan pinjaman online yang semakin marak (Pegadaian Digital, 2020). Hal ini menjadi penting, mengingat perilaku konsumen yang kini lebih memilih kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan keuangan.

Aplikasi Pegadaian Digital adalah contoh nyata dari komunikasi pelayanan dalam sektor keuangan. Melalui aplikasi ini, Pegadaian dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan transparan kepada nasabah. Nasabah dapat mengakses berbagai informasi dan layanan seperti pengecekan saldo, pembayaran pinjaman, dan pembelian produk keuangan secara online. Hal ini tidak hanya memudahkan nasabah

dalam mengelola keuangan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan Pegadaian. Dengan komunikasi digital yang efektif, Pegadaian dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, menangani pertanyaan dan keluhan dengan cepat, serta memberikan layanan yang lebih *personal* dan *responsif* (Siregar, 2021). Oleh karena itu, penerapan komunikasi digital melalui aplikasi pegadaian digital sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Sebagai respon terhadap tuntutan pasar ini, Pegadaian meluncurkan aplikasi pegadaian digital, yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pengajuan pinjaman, pelunasan, dan mendapatkan informasi terkait produk dan layanan pegadaian tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan antarmuka yang *user-friendly* dan fitur-fitur canggih, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan pegadaian. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan volume transaksi, serta menarik lebih banyak nasabah yang beralih dari metode konvensional ke digital.

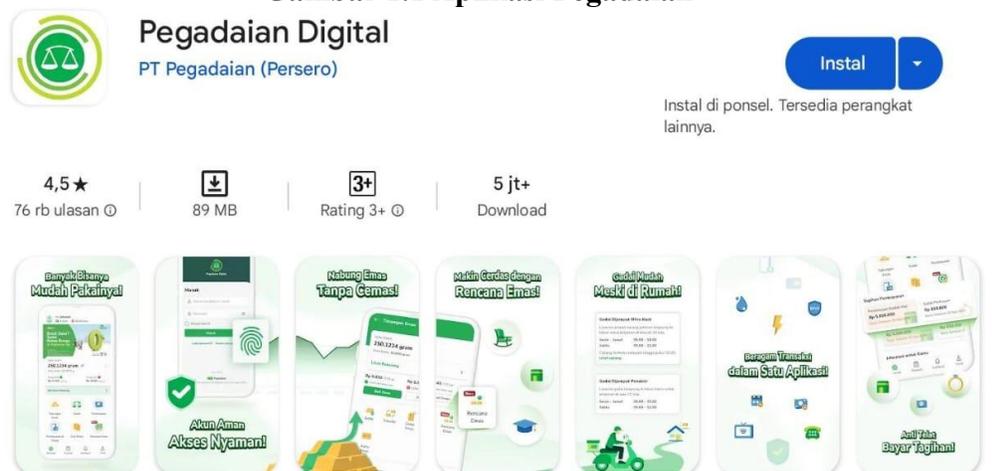
Pengaruh aplikasi digital terhadap BUMN, termasuk Pegadaian, sangat signifikan. Penerapan aplikasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing (Siregar, 2021). Dengan adanya aplikasi, Pegadaian mampu menjangkau nasabah di daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau melalui layanan konvensional. Selain itu, digitalisasi memungkinkan pegadaian untuk mengumpulkan dan menganalisis data nasabah dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap layanan pegadaian.

Kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian ini. Mengingat bahwa aplikasi ini merupakan inovasi baru, penting untuk memahami bagaimana pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut dan seberapa besar dampaknya terhadap kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara komunikasi digital

berbasis aplikasi dan kepuasan nasabah, serta untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Dengan pendekatan kuantitatif, data akan dikumpulkan melalui survei kepada nasabah yang menggunakan aplikasi, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas mereka (Widodo 2019)

Adapun gambar untuk mengunduh aplikasi pegadaian digital service (PDS) lewat *Playstore* untuk *android* dan *Appstore* untuk *iphone*.

Gambar 1.1 Aplikasi Pegadaian



(Sumber : Olahan peneliti 2025)

Gambar diatas, bisa dilihat bahwasanya sejak aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) diliris pada bulan Januari 2018 dan sudah lebih dari 1 juta pengguna yang sudah mendownload aplikasi tersebut dan ini merupakan respon yang sangat bagus yang diterima oleh masyarakat (Pegadaian.com).

Pegadaian harus memantau kepuasan pelanggan agar terjalin hubungan yang memuaskan dengan kondisi pasar pembeli. Pelanggan dapat memilih jenis produk atau jasa yang mereka berikan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga kualitas assurance menjadi prioritas utama PT. Pegadaian (Persero). Sejahu menyangkut kepuasan pelanggan dengan layanan, ada dua faktor utama yang terkait erat, yaitu, persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Penulis memilih Pegadaian Tarandam di Kota Padang sebagai lokasi pengambilan sampel karena beberapa alasan. Pertama, kepentingan ekonomi lokal menjadi salah satu faktor utama. Pegadaian Tarandam terletak di area yang strategis dan memiliki banyak nasabah dari berbagai lapisan masyarakat, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data representatif mengenai pengalaman pengguna aplikasi Pegadaian Digital di kalangan masyarakat lokal (ANTARA News, 2024). Pada Oktober 2024, Pegadaian Cabang Tarandam mencatat adanya 4.900 nasabah baru untuk produk emas. Kedua, variasi demografis Kota Padang yang beragam dengan latar belakang sosial ekonomi yang berbeda-beda memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi bagaimana berbagai faktor demografis mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan Pegadaian, khususnya aplikasi digital (BPS Kota Padang, 2024).

Selanjutnya, Kota Padang dikenal dengan banyaknya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang menjadi tulang punggung ekonomi lokal. Pegadaian memainkan peran penting dalam menyediakan akses pembiayaan bagi UMKM, sehingga penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana aplikasi Pegadaian Digital membantu nasabah dalam mengatasi tantangan finansial. Selain itu, Pegadaian Tarandam memiliki fasilitas yang memadai dan layanan yang beragam, termasuk layanan gadai dan pinjaman, menjadikannya tempat ideal untuk mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap aplikasi digital (Widodo, 2019). Hingga Oktober 2024, nilai transaksi gadai mencapai Rp160 miliar, meningkat dari Rp125 miliar pada akhir tahun 2023 (Pegadaian 2024).

Kota Padang juga memiliki beragam mata pencaharian masyarakat yang mencerminkan dinamika ekonomi lokal. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang, beberapa kategori mata pencaharian masyarakat diantaranya adalah sektor pertanian, perdagangan, UMKM, jasa, industri, dan pekerjaan formal. Sektor pertanian melibatkan banyak masyarakat Padang sebagai petani padi, sayuran, maupun perkebunan. Sektor perdagangan menjadi salah satu penyumbang utama pendapatan di Kota Padang dengan banyaknya toko, pasar, dan pedagang kaki lima. Banyak masyarakat juga menjalankan usaha kecil seperti warung makan, kerajinan

tangan, dan bisnis lainnya di sektor UMKM (BPS Kota Padang, 2024). Peningkatan jumlah pembiayaan gadai emas sebesar 25% dibandingkan tahun sebelumnya mencerminkan kebutuhan masyarakat akan layanan finansial yang fleksibel dan cepat (BPS Kota Padang 2024)

Sektor jasa, termasuk jasa transportasi, pendidikan, dan kesehatan, juga berkembang pesat di Kota Padang, memberikan peluang kerja bagi banyak orang. Walaupun tidak sebesar sektor lainnya, industri kecil dan menengah, seperti pengolahan makanan dan kerajinan, turut berkontribusi pada perekonomian kota. Selain itu, terdapat banyak pegawai negeri sipil (PNS) dan karyawan perusahaan swasta yang menjadi bagian dari struktur ekonomi Kota Padang (BPS Kota Padang 2024). Dengan variasi mata pencaharian ini, Pegadaian Tarandam dapat menjangkau nasabah dari berbagai latar belakang, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital di Kota Padang. Oleh karena itu, peneliti memilih Pegadaian Tarandam untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran aplikasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh komunikasi pelayanan berbasis aplikasi terhadap kepuasan pelayanan nasabah PT Pegadaian cabang Tarandam Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa signifikan pengaruh komunikasi digital berbasis aplikasi terhadap kepuasan pelayanan nasabah PT. Pegadaian cabang Tarandam Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian mendatang yang membahas komunikasi digital dalam layanan keuangan. Selain itu, penelitian ini dapat

memberikan kontribusi dalam pengembangan teori di bidang ilmu komunikasi dengan memperkaya pemahaman mengenai penerapan teknologi digital dalam interaksi antara nasabah dan penyedia layanan keuangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Pegadaian: Penelitian ini memberikan wawasan dan rekomendasi untuk meningkatkan layanan melalui aplikasi digital. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif, guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Bagi Nasabah: Penelitian ini membantu nasabah untuk lebih memahami manfaat komunikasi digital dalam layanan Pegadaian. Dengan pemahaman yang lebih baik, nasabah dapat memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital secara optimal untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan mudah.