

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DI PT. PEGADAIAN UNIT
PANAİKANG MAKASSAR**

Renny Mointi¹⁾, Nurfadilah²⁾, Madrianah³⁾, Dhita Pratiwi Ar⁴⁾, Rusli⁵⁾

¹STIM LPI Makassar, Makassar

²³⁴⁵ Institut Bisnis dan Keuangan Nitro, Makassar

Email : rennymointi@gmail.com,

ABSTRACT

In the business world, especially banking and non-banking, it has been very advanced, in order to remain on the stage of business competition, these institutions have made many technological innovations in their companies in order to provide the best facilities to customers so that they feel satisfied and remain loyal in the company. Customer satisfaction is one of the most important factors because it involves a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing perceptions or impressions of the performance or results of a product and its expectations. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the digital service pawnshop application at PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar. The method used is gap analysis using the SPSS V. 20 program. 20. The data was tested with validity and reliability tests using SPSS V.20. The data obtained is valid because the significant value of each statement item is > 0.20, while the resulting data reliability test is > 0.6 with a performance of 0.642, and expectations of 0.691, so the research instrument is declared reliable. The research results obtained by the author show that the user satisfaction of the Pegadaian Digital Service application is very satisfying because > 69.

Keywords: Satisfaction, Pegadaian Digital Service, End User Computing Satisfacti

ABSTRAK

Di dunia bisnis khususnya perbankan dan non perbankan sudah sangat maju, demi tetap berada dipangung persaingan bisnis lembaga-lembaga ini banyak melakukan inovasi-inovasi teknologi di perusahaan mereka demi memberikan fasilitas terbaik kepada nasabah-nasabah sehingga merasa puas dan tetap loyal di perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting karena menyangkut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pegadaian digital service di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar. Metode yang digunakan adalah analisis gap menggunakan program SPSS V. 20. Data diuji dengan validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS V.20. Data diperoleh sudah valid karena nilai signifikan terdapat setiap butir pernyataan > 0,20, sedangkan uji reliabilitas data yang dihasilkan > 0,6 dengan kinerja 0,642, dan harapan 0,691 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hasil penelitian yang penulis peroleh, memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service sangat memuaskan karena > 69.

Kata Kunci: Kepuasan, Pegadaian Digital Service, End User Computing Satisfactio

PENDAHULUAN

Pada zaman yang modern ini kemajuan dibidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Dengan berkembangnya teknologi, maka masyarakat harus mampu menyesuaikan ataupun mengikuti perkembangan

teknologi yang semakin canggih di kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia bisnis, karena dengan perkembangan teknologi dapat memberikan banyak manfaat dan solusi dalam permasalahan-permasalahan yang terjadi di sekitar kita.

Di dunia bisnis khususnya perbankan dan non perbankan sudah sangat maju, demi tetap berada dipanggung persaingan bisnis lembaga-lembaga ini banyak melakukan inovasi-inovasi teknologi di perusahaan mereka demi memberikan fasilitas terbaik kepada nasabah-nasabah sehingga merasa puas dan tetap loyal di perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting karena menyangkut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Begitu banyak alat riset yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya adalah analisis GAP atau kesenjangan, dimana terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru. Maka dari itu sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah supaya nasabah merasakan kenyamanan atas fasilitas yang kita berikan. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan untuk memikat minat dan melayani nasabah dengan memberikan pelayanan berupa kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi melalui perkembangan produk-produk baru yang semakin canggih.

Salah satu kemajuan teknologi yang dijalankan oleh PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar yakni Aplikasi pegadaian digital service (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Layanan baru ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi

Pegadaian Digital Service karena telah menyediakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BRI, BCA, Mandiri, dan lain sebagainya. Manfaat aplikasi pegadaian digital service adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan cek pembayaran misalnya cek tagihan Listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, Pembelian Pulsa. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke *outlet* untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja.

Tabel 1

Jumlah Pengguna Aplikasi PDS

Pengguna PDS	Tahun		
	2019	2020	2021
Jumlah	676	830	1.150

Sumber: Pegadaian UNIT Panaikang

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terjadi peningkatan dari tahun 2019 ke 2020, ini terjadi karena adanya ketentuan dari KPI (*Key Performance Indikator*) dan adanya voucher-voucher bagi pengguna aplikasi PDS. Serta peningkatan di tahun 2021, hal ini terjadi karena adanya wabah virus Covid-19 yang mengharuskan masyarakat melakukan transaksi secara online.

Berdasarkan latar Belakang yang dikemukakan peneliti, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS)?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS).

Tinjauan Pustaka

Manajemen pemasaran didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong (2017) merupakan kegiatan yang dilakukan untuk

memenuhi kebutuhan dimana kegiatan tersebut dilakukan dengan cara menguntungkan, pemasar maupun pelanggan. Sunyoto (2012) mengemukakan bahwa manajemen pemasaran adalah fungsi bisnis yang mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang harus dipenuhi oleh kegiatan manusia lain, yang menghasilkan alat pemuasan kebutuhan, yang berupa barang dan jasa. Dalam mencapai keberhasilan pemasaran, setiap perusahaan perlu menyusun strategi pemasaran yang efektif dengan mengkombinasikan unsur-unsur dalam bauran pemasaran. Adapun unsur pemasaran yaitu produk, harga, saluran distribusi, dan promosi. Dengan menggunakan ke empat bauran pemasaran tersebut maka perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dari pesaing karena dengan penerapan bauran pemasaran yang efektif dan efisien maka akan mendapatkan respon dalam target pemasaran sasaran.

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah keputusan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.

Menurut Jogiyanto (2013) aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau

mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada.

Jadi aplikasi merupakan sebuah transformasi dari sebuah penerapan atau pekerjaan berupa hal yang sulit dipahami menjadi lebih sederhana, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna.

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah salah satu layanan yang berbasis aplikasi yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi Gadai dan beragam transaksi lain melalui *smartphone*. Persaingan industri gadai yang semakin ketat memaksa pegadaian untuk berkembang dengan layanan *fintech peer to peer* (P2P) lending (Wulandari, 2017). Jadi agar mempermudah berkembang. Layanan jasa keuangan berbasis elektronik (*E-Service*) seperti para *platform* Pegadaian Digital Service (PDS) memiliki peran yang sangat penting pada sektor jasa keuangan seperti nasabah non-bank di Indonesia (Arifin dan Marlius, 2018).

Tujuan dari pembuatan aplikasi *e-service* adalah dapat menjangkau masyarakat yang telah memiliki gaya hidup yang serba digital untuk menawarkan produk dari Pegadaian

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna atas suatu sistem informasi adalah menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model *EUCS* ini telah banyak digunakan pada berbagai penelitian dengan obyek yang bervariasi misalnya evaluasi terhadap sebuah website perguruan tinggi, aplikasi *ecommerce* dan sistem informasi internal perusahaan. Konsep awal kepuasan pengguna akhir (*end user*) menekankan pada aspek kognitif atau kepercayaan atas aplikasi khusus atau sistem yang cepat dan mudah digunakan (Torkzadeh dan Doll, 1991) dan Rini (2019). Dimensi dari *EUCS* terdiri dari isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kecepatan

(*timeliness*) puas pula pengguna aplikasi atau sistem informasi dimaksud.

Penelitian Adinda (2021), menunjukkan bahwa PT. Pegadaian (persero) unit pelayanan cabang pasar terong makassar termasuk kedalam tingkat efektivitas kategori sangat efektif, dengan menggunakan Three Box Method yaitu jika hasil analisis tersebut 10-40 dinyatakan kurang efektif, 41-70 dinyatakan efektif, 71-100 dinyatakan efektif, dimana aplikasi PDS menyampaikan dengan tepat waktu dengan skor sebesar 85,5.

Berdasarkan fenomena yang ada, dijelaskan dengan teori dan dikaji oleh penelitian sebelumnya sehingga dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H₁: Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di PT. Pegadian dapat memberikan kepuasan bagi nasabah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunde. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library research) dan kuesioner.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi pegadaian digital service di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar yang berjumlah 2.656 dan sampel yang berjumlah 96 responden yang diperoleh melalui metode slovin dengan menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Panaikang Makassar, yang beralamat di jl. Printis Kemerdekaan Panaikang, Makassar, yang dilaksanakan kurang lebih satu bulan.

Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terhadap *variable-variable* dalam penelitian ini, maka penjelasan

tentang definisi operasional masing-masing *variable* sebagai berikut :

1. Isi (*Content*), kelengkapan isi dari sebuah aplikasi merupakan dimensi terpenting dan paling mewakili *EUCS* secara keseluruhan karna menutamakan pengambilan keputusan penggunaannya.
2. Ketepatan (*Accuracy*), ketepatan berkaitan dengan keakuratan data atau *output* informasi yang ditampilkan/dihasilkan oleh sebuah aplikasi.
3. Bentuk (*Format*), bentuk merupakan desain tampilan dan estetika antarmuka (*userface*) pada suatu aplikasi.
4. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan sebuah aplikasi. Untuk dapat dipelajari dan dimanfaatkan oleh penggunanya dengan seefektif mungkin.
5. Kecepatan (*Timeliness*), kecepatan berkaitan dengan waktu yang diperlukan oleh sebuah aplikasi untuk dapat menyediakan informasi atau memproses transaksi sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian ini akan dibahas beberapa hal untuk memecahkan permasalahan tentang kepuasan dan harapan pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden

a. Jenis Kelamin

Adapun Jenis kelamin dari responden sebagai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	37	38,5
Perempuan	59	61,5
Total	96	100,0

Sumber : Hasil Pengelolahan Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 2 untuk jenis kelamin responden, menjelaskan 37 orang responden laki-laki (38,5%) dan sisanya 59 responden berjenis kelamin perempuan (61,5%).

b. Umur

Adapun umur responden sebagai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3
Umur Responden

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
17 - 25 Tahun	38	39,0
26 – 35 Tahun	28	29,5
36 – 45 Tahun	25	25,0
>45 Tahun	5	5
Total	96	100,0

Sumber : Hasil Pengelolahan Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 3 untuk umur responden, menjelaskan bahwa umur responden cukup bervariasi yaitu umur 17-25 tahun sebanyak 38 responden, umur 26-35 tahun sebanyak 28 responden, umur 36-45 tahun sebanyak 25 responden, dan umur >45 tahun sebanyak 5 responden.

c. Pendidikan

Adapun pendidikan terakhir dari responden sebagai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4
Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	3	3,1
SMP	5	5,2
SMA	32	33,3
Akademik/ Sarjana	44	45,8
S1 Keatas	12	12,5
Jumlah	96	100,0

Sumber : Hasil Pengelolahan Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 4 untuk Pendidikan terakhir responden, menjelaskan bahwa tingkat tertinggi di Akademik/Sarjana sebanyak 44 orang, Pendidikan tingkat SMA 32 orang, tingkat S1 keatas sebanyak 12 orang, tingkat Pendidikan SMP sebanyak 5 orang, dan tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang.

d. Pekerjaan

Adapun pekerjaan responden sebagai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Buruh	7	7,3
Pedagang	29	30,2
Wiraswasta	18	18,8
Pegawai Swasta	22	22,9
Lainnya	20	20,8
Total	96	100,0

Sumber : Hasil Pengelolahan Kuisisioner

Berdasarkan Tabel 5 untuk pekerjaan responden, menjelaskan bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah pedagang sebanyak 29 orang, sebagai pegawai swasta sebanyak 22 orang

dan lainnya sebanyak 20 orang, wiraswasta 18 orang, dan buruh sebanyak 7 orang.

e. Pendapatan

Adapun pendapatan responden sebagai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6
Pendapatan Responden

Pendapatan	Frekuensi	Presentase (%)
500.000 – 1.500.000	7	7,3
1.500.000 – 2.500.000	19	30,2
2.500.000 – 3.500.000	17	17,7
3.500.000 – 4.500.000	22	22,9
4.500.000 – 5.500.000	21	21,9
Total	96	100,0

Sumber : Hasil Pengelolahan Kuisiонер

Berdasarkan Tabel 6 untuk pendapatan responden, menjelaskan bahwa pendapatan tertinggi yaitu Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 29 orang, pada tingkat kedua Rp 3.400.000 – Rp 4.500.000 sebanyak 22 orang, pada tingkat ketiga Rp Rp 4.500.000 – Rp 5.500.000 sebanyak 21 orang, selanjutnya pada tingkat keempat yaitu Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000 sebanyak 17 orang, dan pada tingkat terakhir Rp 500.000 – Rp 1.500.000 sebanyak 7 orang.

2. Analisis Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 7
Uji Validitas Kinerja Pengguna Aplikasi PDS

Instrumen	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Status
K1	0,591	0,20	Valid
K2	0,477	0,20	Valid
K3	0,536	0,20	Valid
K4	0,517	0,20	Valid
K5	0,377	0,20	Valid
K6	0,451	0,20	Valid
K7	0,547	0,20	Valid

K8	0,587	0,20	Valid
K9	0,499	0,20	Valid
K10	0,383	0,20	Valid
K11	0,224	0,20	Valid
K12	0,227	0,20	Valid
K13	0,207	0,20	Valid

Sumber : Data Diolah 2023

Tabel 8
Uji Validitas Harapan Pengguna Aplikasi PDS

Instrumen	Nilai r hitung	Nilai r-tabel	Status
H1	0,473	0,20	Valid
H2	0,662	0,20	Valid
H3	0,570	0,20	Valid
H4	0,418	0,20	Valid
H5	0,401	0,20	Valid
H6	0,402	0,20	Valid
H7	0,488	0,20	Valid
H8	0,484	0,20	Valid
H9	0,256	0,20	Valid
H10	0,367	0,20	Valid
H11	0,488	0,20	Valid
H12	0,392	0,20	Valid
H13	0,549	0,20	Valid

Sumber : Data Diolah 2023

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 96 orang maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n-2$, n merupakan jumlah sampel, jadi $df=96-2=94$, maka $r\text{-tabel}= 0,20$. Pada Tabel 4.7 menjelaskan $r\text{-hitung}$ atau yang disebut dengan *Corrected Item-Total Correlation* > $r\text{-tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa butir atau variabel yang diteliti dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pengguna Aplikasi PDS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,642	13

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil uji coba Cronbach's Alpha untuk pertanyaan kinerja pengguna aplikasi PDS yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,642 > 0,6 maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai penelitian.

Tabel 10
Hasil Uji Reliabilitas Harapan
Pengguna Aplikasi PDS

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0,691	13

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil uji coba Cronbach's Alpha untuk pertanyaan harapan pengguna aplikasi PDS yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,691 > 0,6 maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai penelitian.

3. Analisis dan Pembahasan Setiap Dimensi Penelitian

a. Isi (Content)

- 1) Aplikasi PDS menghasilkan informasi yang berguna bagi kebutuhan penggunaanya.

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah :

$$K = (5 \times 47) + (4 \times 41) + (3 \times 7) + (2 \times 1) = 422$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 3) + (4 \times 20) + (3 \times 21) + (2 \times 44) + (1 \times 5) = 260$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar :

$$422 - 260 = 162$$

- 2) Fungsi dari aplikasi PDS dapat dipahami oleh penggunaanya

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah :

$$K = (5 \times 34) + (4 \times 40) + (3 \times 22) = 396$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 1) + (4 \times 9) + (3 \times 16) + (2 \times 52) + (1 \times 18) = 211$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar :

$$396 - 211 = 185$$

- 3) Aplikasi PDS menghasilkan informasi yang lengkap

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) terhadap pernyataan ini adalah :

$$K = (5 \times 31) + (4 \times 41) + (3 \times 22) + (2 \times 2) = 389$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 4) + (4 \times 7) + (3 \times 19) + (2 \times 44) + (1 \times 22) = 215$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar :

$$389 - 215 = 174$$

- 4) Aplikasi PDS menghasilkan informasi yang jelas.

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah :

$$K = (5 \times 25) + (4 \times 38) + (3 \times 23) + (2 \times 9) + (1 \times 1) = 365$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 4) + (4 \times 5) + (3 \times 20) + (2 \times 39) + (1 \times 28) = 206$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar :

$$365 - 206 = 159$$

Tabel 11
Perhitungan Gap
Dimensi Isi (Content)

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)				Ekspektasi Harapan (H)					K	H	Gap
1	Apakah PDS menghasilkan informasi berguna bagi kebutuhan penggunaanya	47	41	7	1	3	20	24	44	5	422	260	162
2	Fungsi dari aplikasi PDS dapat dipahami oleh penggunaanya	34	40	22		34	40	22			396	211	185
3	Aplikasi PDS menghasilkan informasi yang lengkap	31	41	22	2	31	41	22	2		389	215	174
4	Aplikasi PDS menghasilkan informasi yang jelas	25	38	23	9	25	38	23	9	1	365	206	159
Total											1.572	892	680

Ket :

Keterangan		Skor
SP	Sangat Puas	5
P	Puas	4
CP	Cukup Puas	3
KP	Kurang Puas	2

STP	Sangat Tidak Puas	1
-----	-------------------	---

Ket :

Keterangan		Skor
SP	Sangat Penting	5
P	Penting	4
CP	Cukup Penting	3
KP	Kurang Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

b. Ketepatan (Accuracy)

- 1) Seberapa sering aplikasi PDS menghasilkan output yang salah. Penilaian terhadap nilai dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 6) + (4 \times 64) + (3 \times 24) + (2 \times 2) = 362$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah:

$$H = (4 \times 5) + (3 \times 22) + (2 \times 53) + (1 \times 16) = 208$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$362 - 208 = 154$$

- 2) Seberapa sering aplikasi PDS menghasilkan tampilan yang salah. Penilaian terhadap nilai dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 10) + (4 \times 68) + (3 \times 12) + (2 \times 6) = 370$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah:

$$H = (5 \times 2) + (4 \times 6) + (3 \times 24) + (2 \times 52) + (1 \times 12) = 222$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$370 - 222 = 148$$

Tabel 12
Perhitungan Gap Dimensi Ketepatan (Accuracy)

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)				Ekspektasi Harapan (H)				K	H	Gap		
1	Seberapa sering aplikasi PDS menghasilkan output yang salah	6	64	24	2		5	22	53	16	362	208	154	
2	Seberapa sering aplikasi PDS menghasilkan tampilan yang salah	10	68	12	6		2	6	24	52	12	370	222	148
Total											732	430	302	

b. Bentuk (Format)

- 1) Aplikasi PDS menampilkan pengaturan warna yang menarik. Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 48) + (4 \times 32) + (3 \times 14) + (2 \times 1) + (1 \times 1) = 413$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 1) + (4 \times 13) + (3 \times 21) + (2 \times 52) + (1 \times 9) = 233$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$413 - 233 = 180$$

- 2) Aplikasi PDS menampilkan layout yang menarik. Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 37) + (4 \times 36) + (3 \times 21) + (2 \times 1) + (1 \times 1) = 395$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah:

$$H = (5 \times 1) + (4 \times 4) + (3 \times 21) + (2 \times 51) + (1 \times 19) = 205$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar: $395 - 205 = 190$

- 3) Aplikasi PDS menampilkan menu/link dan fungsi yang memudahkan operasional pengguna. Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 33) + (4 \times 42) + (3 \times 17) + (2 \times 4) = 392$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (3 \times 32) + (2 \times 45) + (1 \times 19) = 205$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$392 - 205 = 187$$

Tabel 13
Perhitungan Gap Dimensi Bentuk (Format)

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)							Ekspektasi Harapan (H)				K	H	Gap
1	Aplikasi PDS menampilkan pengaturan warna yang menarik	48	32	14	1	1	1	1	3	21	52	9	413	233	180
2	Aplikasi PDS menampilkan layout yang menarik	37	36	21	1	1	1	4	21	51	19		395	205	190
3	Aplikasi PDS menampilkan menu/link dan fungsi yang memudahkan operasional pengguna	33	42	17	4				32	45	19		392	205	187
Total													1.200	643	557

Ket :

Keterangan		Skor
SP	Sangat Penting	5
P	Penting	4
CP	Cukup Penting	3
KP	Kurang Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

a. Kemudahan Pengguna (Ease of use)

- 1) Aplikasi PDS memeberikan kemudahan proses input dan pencarian informasi.

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 12) + (4 \times 48) + (3 \times 30) + (2 \times 6) = 354$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah:

$$H = (4 \times 6) + (3 \times 16) + (2 \times 48) + (1 \times 26) = 194$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$354 - 194 = 160$$

- 2) Aplikasi PDS dapat diakses kapan saja

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah :

$$K = (5 \times 14) + (4 \times 40) + (3 \times 42) = 356$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 2) + (4 \times 8) + (3 \times 16) + (2 \times 37) + (1 \times 33) = 197$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar :

$$356 - 197 = 159$$

Tabel 14
Perhitungan Gap Dimensi Kemudahan Pengguna (Ease of use)

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)					Ekspektasi Harapan (H)					K	H	Gap
1	Aplikasi PDS memberikan kemudahan proses input dan pencarian informasi	12	48	30	6		6	16	48	26		354	194	160
2	Aplikasi PDS dapat diakses kapan saja dan dimana saja	14	40	42			2	8	16	37	33	356	197	159
Total												710	391	319

Ket :

Keterangan		Skor
SP	Sangat Penting	5
P	Penting	4
CP	Cukup Penting	3
KP	Kurang Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

e. Kecepatan (Timeliness)

- 1) Aplikasi PDS memproses informasi secara *realtime* dan cepat

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 13) + (4 \times 38) + (3 \times 43) + (2 \times 2) = 350$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah:

$$H = (4 \times 7) + (3 \times 19) + (2 \times 46) + (1 \times 24) = 201$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$350 - 201 = 149$$

- 2) Aplikasi PDS menampilkan informasi terbaru

Penilaian terhadap hasil dari kinerja (K) pada pernyataan ini adalah:

$$K = (5 \times 10) + (4 \times 29) + (3 \times 49) + (2 \times 8) = 329$$

Adapun penilaian hasil dari harapan (H) pada pernyataan ini adalah :

$$H = (5 \times 1) + (4 \times 11) + (3 \times 5) + (2 \times 41) + (1 \times 38) = 184$$

Dari skor K dan H yang diperoleh maka menghasilkan nilai gap sebesar:

$$329 - 184 = 145$$

Tabel 15
Perhitungan Gap Dimensi Kecepatan (Timeliness)

No	Uraian	Persepsi Kepuasan (K)				Ekspektasi Harapan (H)				K	H	Gap		
1	Aplikasi PDS memproses informasi secara <i>realtime</i> dan cepat	13	38	43	2		7	19	46	24	350	201	149	
2	Aplikasi PDS menampilkan informasi terbaru	10	29	49	8		1	11	5	41	38	329	184	145
Total											679	385	294	

Ket :

Keterangan		Skor
SP	Sangat Penting	5
P	Penting	4
CP	Cukup Penting	3
KP	Kurang Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

4. Analisis GAP

Berdasarkan hasil analisis setiap dimensi yang terkait dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Pegadaian Digital Service*, maka dapat dipertimbangkan rata-rata nilai dari penelitian yang dirasakan dan yang diharapkan pada aplikasi PDS tersebut adalah :

Tabel 16
Perhitungan rata-rat keseluruhan dari penilaian yang dirasakan dan yang diharapkan pada aplikasi PDS di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar

NO	Dimensi	Persepsi Kepuasan	Ekspektasi Harapan	Gap P-I
1	Isi (<i>Content</i>)	15,72	8,92	6,8
2	Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	7,32	4,30	3,02
3	Bentuk (<i>Format</i>)	12,00	6,43	5,57
4	Kemudahan Pengguna (<i>Ease of use</i>)	7,10	3,91	3,19
5	Kecepatan (<i>Timelinnnes</i>)	6,79	3,85	2,94
Rata-Rata		9,79	5,48	4,31

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan Tabel 16 adalah rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki gap positif, dengan gap tertinggi ada pada dimensi Isi (*Content*) sebesar 6,8 dan kesenjangan terendah ada pada dimensi Kecepatan (*Timeliness*) sebesar 2,94.

PEMBAHASAN

a. Isi (*Content*)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data bahwa pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ditinjau dari dimensi Isi (*Content*) menghasilkan nilai gap sebesar 6,8 telah memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pelaksanaannya.

b. Ketepatan (*Accuracy*)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data bahwa pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ditinjau dari dimensi Ketepatan (*Accuracy*) yang

menghasilkan nilai gap sebesar 3,02 telah memenuhi harapan pengguna.

c. Bentuk (Format)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data bahwa pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ditinjau dari dimensi Bentuk (Format) yang menghasilkan nilai gap sebesar 5,57 telah memenuhi harapan pengguna.

d. Kemudahan Pengguna (Ease of use)

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data bahwa pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ditinjau dari dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of use*) yang menghasilkan nilai gap sebesar 3,19 telah memenuhi harapan pengguna.

e. Kecepatan (Timeliness)

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data bahwa pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ditinjau dari dimensi Kecepatan (*Timeliness*) yang menghasilkan nilai gap sebesar 2,94 telah memenuhi harapan pengguna.

Secara umum pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sudah puas, karena kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang di terima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) ini memiliki berbagai fitur yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang diperlukan antara lain Tabungan Emas yang berisi berbagai layanan yaitu *Top Up* tabungan emas, pembukaan tabungan emas, gadai tabungan emas, transfer tabungan emas, cek harga emas dan fitur-fitur lainnya yang tersedia di aplikasi tersebut.

Dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) maka dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja dan dapat menghemat waktu bagi nasabah karena nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor Pegadaian saat bertransaksi, namun masih terdapat transaksi yang sebagian prosesnya diharuskan datang menuju kantor pegadaian seperti transaksi pengajuan pembiayaan, sedangkan transaksi gadai online dalam proses penyerahan jaminan diharuskan datang ke kantor pegadaian.

SIMPULAN

Dari hasil pengujian Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar Dengan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS), maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan harapan yang diharapkan pengguna yaitu 5,48 dan kepuasan yang diterima sudah tinggi yaitu 9,79 dengan nilai gap 4,31. Kepuasan pengguna tertinggi terletak pada dimensi isi dengan nilai gap sebesar 6,8

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BRIZZI Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jenepono Unit Bontotangnan. Skripsi, Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar.
- Arifin dan Marlius 2018. Analisis Kinerja Keuangan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ulak Karang. National Journal of Finance and Banking.

- Buchari, Alma. 2012. Manajemen Pemasaran dan Pasaran Jasa. Bandung. Alfabeta.
- Hidayat, dan Arwien 2020. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2(TAM2). Jurnal Of Management & Business, STIE Nobel Indonesia.
- Irawan, 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Gramedia.
- Jogianto, 2013. Konsep dan Aplikasi Untuk Penelitian. Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Keller, a. K. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2017. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan. Jilid 2. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Perwasih, 2019. Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Rambat Lupiyoadi, 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta. Salemba Empat.
- Rini, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan “LINKAJA” Di Indonesia Melalui Pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Dan Reputasi Perusahaan. Tesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
- Setyaningrum, 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. CV. Andi. Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Edisi 8. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, 2012. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta.
- Wulandari, Fitriadi, dan Rahmawati, 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Merdeka Samarinda”. Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman.