PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 3, September (2021)
e-ISSN: 2797-0469

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK BERBASIS SWOT ANALISIS: STUDI TENTANG PENERAPAN APLIKASI "PEGADAIAN DIGITAL" DALAM PT PEGADAIAN (PERSERO) DI CP DINOYOTANGSI KOTA SURABAYA

Zheila Sena Pujunayu
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
zheilasenapujunayu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana strategi dalam pengembangan Pegadaian Digital untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, Saat memasuki era yang serba modern ini banyak berbagai perusahan yang memanfaatkan pelayanan berbasis digital, pegadaian digital adalah sebuah pelayanan yang di luncurkan tanpa terbatas ruang dan waktu. Dalam menerapkan pelayanan digital dari PT. Pegadaian (persero) . Analisis yang dilakukan untuk mencari tahu strategi dan prosedur dalam menerapkan pelayanan digital untuk masyarakat yaitu menggunakan analisis SWOT untuk mencari tahu kelebihan,kekurangan,peluang serta ancaman yang ada di Pegadaian Digital ini, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi kualitatif, dokumen kualitatif serta wawancara dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive* yaitu menentukan informan pertama yang di anggap mengetahui lebih dalam terkait perkembangan Pegadaian Digital dan di lengkapi dengan teknik *Snowball* untuk menambah kredibilitas data yang di dapat dari informan pertama.

Kata kunci: *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Pegadaian Digital Service (PDS), SWOT Analysis, Pegadaian*

A. PENDAHULUAN

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas simpan pinjam yang dimana memberikan pinjaman kepada para nasabah yang membutuhkan serta memberikan waktu jatuh tempo yang di tetapkan. Atau bisa di sebut gadai yaitu perjanjian hutang piutang maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utang nya itu. Dalam perusahaan penyedia simpan pinjam saat ini pegadaian telah menyediakan jual beli ataupun tabung emas yang bekerja sama dengan PT. Antam dan Logam Mulai yang dapat diakses melalui aplikasi online. Pegadaian penyedia simpan pinjam dengan suku bunga terendah dan tetap menjadi pilihan pertama masyarakat dalam melakukan gadai maupun tabung emas, pegadaian juga mengadakan lelang logam emas yang dimana barang tersebut adalah hasil dari jatuh tempo nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus di perhatikan dalam sektor gadai dimana kualitas pelayanan dapat dilihat dan di rasakan langsung oleh

pelanggan, semakin tahun jumlah nasabah semakin meningkat dan jumlah pinjaman, dengan naiknya jumlah nasabah akan mempengaruhi peningkatan jumlah pertumbuhan dan pencapaian omzet dari pegadaian.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data untuk mencapai tujuan yang di inginkan perlu adanya suatu metode penelitian yang benar. Metodologi penelitian merupakan sebuah cara untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang spesifik, dimana permasalahan tersebut disebut juga dengan permasalahan penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik oleh PT Pegadaian (persero) di kota Surabaya adalah metode penelitian pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2009 : 3) penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karna penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting).

Metode penelitian kualitatif ini adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi tetapi lebih menekankan pada makna. menggunakan analisis SWOT untuk mengevaluasi keuntungan dan kelemahan apa yang ada di Pegadain Digital. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif di karenakan ingin mengetahui, mendeskripiskan dan menganalisis tentang strategi apa yang di gunakan Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegadaian digital serta mengetahui kekuatan dan kelemahan serta keuntungan dan ancaman nya tersebut. Lokasi penelitian ini berlokasi di Surabaya, tepatnya di kantor wilayah Pegadaian JL Dinoyo no 79 Surabaya, Fokus penelitian ini melakukan identifikasi kualitas pelayanan Pegadaian Digital yang di terapkan oleh Kanwil Surabaya dan Cabang DinoyoTangsi Surabaya, kemudian mengidentifikasi bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman nya.

Tipe yang di gunakan peneliti yaitu tipe deskriptif yang dimana mencoba untuk menjawab mengapa fenomena yang ada dapat terjadi yang dijelaskan secara akurat. menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan primer Data primer merupakan data yang diambil melalu proses wawancara, observasi, dan survey.

Data Primer

Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini di dapat dari sumber informan dengan cara wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

wawancara: wawancara dilakukan dengan Assistant Manager Bagian Pemasaran dan Penjualan, Distribusi dan Jaringan Kanwil Surabaya dengan mengajukan pertanyaan terkait strategi penerapan Pegadaian Digital, dan pemimpin cabang DinoyoTangsi, dan Kasir Cabang DinoyoTangsi Surabaya dengan mengajukan terkait keluhan nasabah Pegadaian Digital,jumlah nasabah pengguna Pegadaian Digital,

Observasi: observasi di lakukan di cabang DinoyoTangsi Surabaya guna melihat kondisi nyata tentang seberapa banyaknya nasabah yang menggunakan/ mempunyai Pegadaian Digital, dan observasi ke kanwil Pegadaian bagian departemen bisnis terkait melakukan pengembangan Pegadaian Digital

Data sekunder

Dokumen Kualitatif: dokumen di kumpulkan untuk mendukung data penelitian Data ini dapat diperoleh jurnal,file pribadi, skripsi serta bacaan lain yang berhubungan dengan analisis SWOT pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Untuk menentukan informan pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu *puposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik purposive merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti, serta peneliti juga menggunakan teknik snowball untuk mengembangkan informasi atau data yang telah diperoleh dari informan yang telah ditentukan. Adapun key informan yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu:

1. Assistant Manager Bagian Pemasaran & Penjualan
2. Distribusi dan Jaringan
3. Pimpinan Cabang Pegadaian DinoyoTangsi Surabaya
4. Kasir Cabang Pegadaian DinoyoTangsi Surabaya

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegadaian mulai berdiri sejak 1 April 1901 akan tetapi sebelum berdirinya pegadaian Negara pertama pada jaman kolonial belanda sudah adanya lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan system gadai. Pegadaian menyediakan produk dan jasa lainnya seperti pembiayaan gadai dan pembiayaan makro firdusia, bisnis emas dan aneka jasa lainnyaSeiring dengan berjalannya waktu dan perusahaan semakin berkembang pegadaian ini telah tersebar ke seluruh Indonesia, tercatat terakhir tahun 2018 sudah memiliki 12 kantor wilayah, 59 Kantor Area, dan 4221 Outlet yang terdiri dari 642 kantor cabang dan 3.579 kantor unit pelayanan cabang. Pada penelitian kualitatif dan menggunakan SWOT analisis yag dilakukan pada Pegadaian cabang Dinoyotangasi, menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian cabang Dinoyotangsi pernah menggunakan pegadaian digital service (PDS) dalam bertransaksi, hal ini di dapat pada hasil penyebaran quisioner pada beberapa nasabah sehingga timbul beberapa keluhan dari nasabah terkait aplikasi pegadaian digital service (PDS).

IFAS / EFAS	*Strengths* (kekuatan)	*Weaknesses* (kelemahan)
	1. Membantu nasabah dalam transaksi pinjaman,pembayaran pinjaman maupun melakukan kegiatan gadai lainnya tanpa harus datang ke outlet dan dapat dilakukan dimana saja 2. Membantu masyarakat untuk memberikan pinjaman uang dengan cara mudah, aman dan cepat. 3. Minimnya biaya operasional 4. Layanan informasi cepat dengan system dan teknologi terbaru	1. kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Pegadaian Digital dan cara pengaplikasiannya 2. terbatasnya pelayanan dan maintenance pada (PDS) di 3. Kurangnya perlindungan hak privacy
Opportunity **(peluang)** 1. banyaknya jalinan kerjasama dengan banyak perbankan	**Strategi SO** 1. Dapat menjalin kerjasama dengan perbanka dan toko waralaba yang menyediakan payment untuk membantu masyarakat dalam bertransaksi 2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan	**Strategi ST** 1. Melakukan pembaruan pada fitur, sistem dan teknologi untuk meminimalisir maintenance dan terjadinya hacker 2. Memberikan layanan pinjaman bagi wirausaha maupun toko waralaba

Tabel Matriks SWOT diatas merupakan hasil dari pengelompokan dari internal strategi yang ada di Pegadaian Cabang Dinoyotangsi. Pada tabel diatas terdapat dua strategi yakni SO merupakan strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk merebut peluang dan ST suatu strategi memanfaatkan kekuatan untuk menghadapi ancaman.

sebagai penunjang dalam bertransaksi 2. Hadirnya penerapan teknologi baru sebagai penunjang dalam melayani masyarakat 3. Dapat menjadi potensi besar pilihan masyarakat dalam program arrum haji yang hadir dalam fitur pegadiaan digital	memberikan respon yang cepat kepada nasabah melalui Pegadaian Digital 3. Memperkuat dan mempertahankan image di masyarakat khususnya dalam program arum haji yang ada pada Pegadaian Digital yang terpercaya	dengan system pembayaran yang meringankan
Threads **(ancaman)** 1. Target dari Hacker 2. hadirnya beragam pinjaman online	**Strategi WO** 1. memanfaatkan program arrum haji untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan calon nasabah 2. memanfaatkan Pegadaian Digital Service sebagai pusat informasi antara nasabah dengan Pegadaian Dinoyotangsi	**Strategi WT** 1. melakukan peruabahan pada fitur Pegadaian Digital sehingga dapat memperkuat sumber daya keuangan di perusahaan 2. meningkatkan kualitas teknologi dan IT untuk meminimalisir terjadinya maintenance pada system

untuk tabel diatas sendiri merupakan tabel matriks SWOT yang berisi dua macam strategi yaitu; WO merupakan strategi yang memanfaatkan peluang untuk

mengurangi kelemahan yang terjadi pada perusahaan dan WT merupakan strategi kedua yang meminimalisir kelemahan dalam menghadapi ancaman.Pada tabel matriks hasil analisis SWOT di kantor Pegadaian cabang Dinoyotangsi strategi yang cocok untuk menjadikan cabang Dinoyotangsi lebih berkembang yaitu strategi ST (turn around) yang terdapat dua langkah yaitu : perubahan keseluruhan terutama pada fitur, sistem, dan teknologi yang berkaitan dengan aplikasi pegadaian digital service (PDS) itu sendiri dan menghadirkan layanan pinjaman online bagi wirausaha dan toko waralaba melalui aplikasi. Strategi ST (turn around) pada Pegadaian cabang dinoyotangsi bisa menjadi langkah perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui aplikasi pegadaian digital service (PDS) karena sebagian besar nasabah Pegadaian cabang Dinoyotangsi mengetahui dan pernah menggunakan aplikasi tersebut serta timbul adanya keluhan serta saran untuk pegadaian digital service (PDS), hal ini dibuktikan dari hasil penyebaran quisioner kepada beberapa nasabah Pegadaian cabang Dinoyotangsi.

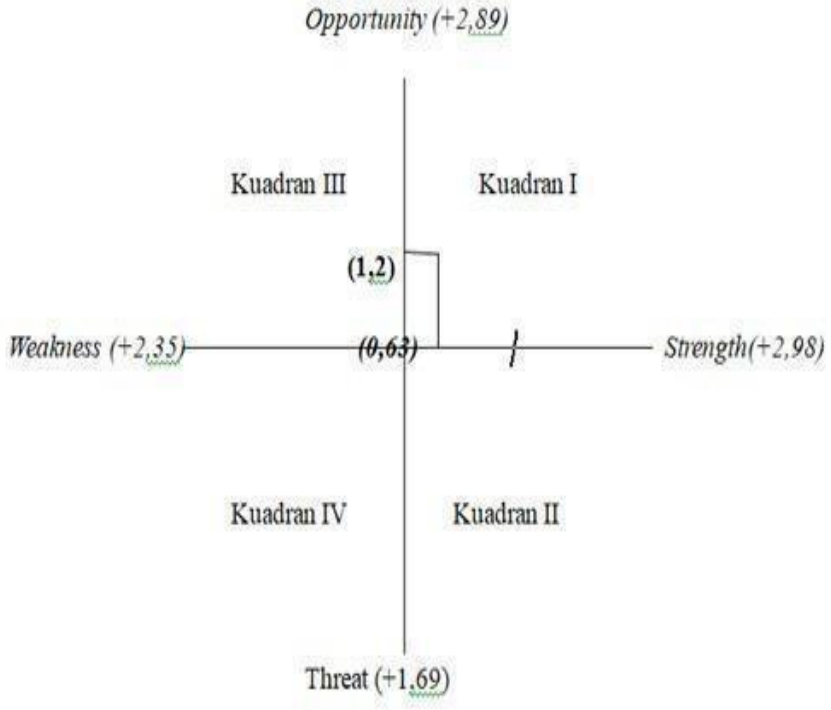


Diagram 1. Cartesius SWOT Analysis Pelayanan *Pegadaian Digital Service* (PDS) Cabang DinoyoTangsi

Pada diagram cartesius diatas terdapat hasil dari pengurangan antara kekuatan dan kelemahan yang menunjukkan hasil (+) 0,63, untuk peluang dan ancaman sendiri memiliki hasil (+) 1,2 jadi dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Cabang Dinoyotangsi Surabaya berada pada posisi kuadran 1 yang berarti dapat berkembang lebih baik lagi dalam memanfaatkan strategi ST untuk meningkatkan

kualitas pelayanan.

Internal Factor Analysis Strategy (IFAS) merupakan kekuatan dari internal Kantor Cabang Dinoyotangsi, disini nilai IFAS yaitu (+) 0,63 yang berarti kekuatan perusahaan mampu menutupi kelemahan yang timbul dari internal perusahaan itu sediri. Pada *Ekternal Factor Analysis Strategy* (EFAS) tingkat peluang mampu mengatasi ancaman dari yang ada dengan nilai (+) 1,2, sehingga dapat disimpulkan bahwa peluang yang dimiliki oleh Pegadaian Cabang Dinoyotangsi cukup besar untuk membuat lebih berkembang.

D. SIMPULAN

Internal Factor Analysis Strategy (IFAS) merupakan kekuatan dari internal Kantor Cabang Dinoyotangsi, disini nilai IFAS yaitu (+) 0,63 yang berarti kekuatan perusahaan mampu menutupi kelemahan yang timbul dari internal perusahaan itu sediri. Pada Ekternal Factor Analysis Strategy (EFAS) tingkat peluang mampu mengatasi ancaman dari yang ada dengan nilai (+) 1,2, sehingga dapat disimpulkan bahwa peluang yang dimiliki oleh Pegadaian Cabang Dinoyotangsi cukup besar untuk membuat lebih berkembang. Berdasarkan perolehan dari diagram cartesius, menunjukkan bahwa *Pegadaian Digital Service* (PDS) mampu meningkatkan layanan pada Pegadaian cabang Dinoyotangsi dengan posisi kuadran 1 yaitu Growth Strategi yang mesti diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*).

Strategi yang digunakan Pegadaian cabang Dinoyotangsi dalam menghadapi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yakni strategi ST (turn around) yaitu memanfaat kekuatan untuk menghadapi ancaman baik dari internal maupun dari eksternal perusahaan sendiri.

Strategi Pegadaian cabang berdasarkan perolehan dari diagram cartesius, menunjukkan bahwa *Pegadaian Digital Service* (PDS) mampu meningkatkan layanan pada Pegadaian cabang Dinoyotangsi dengan posisi kuadran 1 yaitu Growth Strategi yang mesti diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*). Dengan formulasi strategi yaitu meningkatkan kualitas didalam pelayanan berbasis *online*, memperkuat dan mempertahankan *image* di masyarakat melalui program arrum haji untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan menjadikan *Pegadaian Digital Service* (PDS) sebagai pusat bertransaksi, pengajuan dan sebagainya khususnya pada Kantor Cabang Dinoyotangsi.

Dinoyotangsi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pegadaian digital service (PDS) harus melakukan pembaruan pada sistem, fitur, dan teknologi untuk meminimalisir terjadinya maintenance pada aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

http://library.walisongo.ac.id/digil ib/files/disk1/101/jtptiain-gdl- muhammadmu-5048-1-fileskr-i.pdf

https://glints.com/id/lowongan/p egadaian- adalah/#.YNS3GOgzbIV

https://www.researchgate.net/prof ile/Dino-Rimantho/publication/280533506_Aplikasi_SWOT_pada_pengelola

an_limbah_elektronika_Studi_kasu s_kota_Surabaya/links/55b8059608ae092e96587959/Aplikasi- SWOT-pada-pengelolaan-limbah-elektronika-Studi-kasus-kota- Surabaya.pdf
https://www.kumpulanpengertian. com/2018/03/pengertian-analisis- swot-menurut-para.html
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3605-Full_Text.pdf
https://www.pegadaian.co.id/
http://repository.iainbengkulu.ac.id/3619/1/RIZKY%20NANDA%20PRASTYA%20NINGRUM.pdf