

Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah

Ning Karnawijaya¹, Siti Rokhaniyah²

^{1,2}UIN Raden Mas Said Surakarta

¹nanisaone@gmail.com, ²siti.rokhaniyah.02@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Pegadaian Digital Service (PDS) on the financial inclusion of sharia business segments. The study was conducted using secondary data and analyzed by quantitative and qualitative methods. Quantitative method used the t-test to determine the significance of the effect of PDS on the financial inclusion of sharia business segments. The t-test was conducted two years before the release of PDS (2016-2017) and the two years after released of PDS (2018-2019). Sharia business segments in this study are sharia pawn bussiness (rahn) and micro fiducia sharia business (Arrum and Amanah). Furthermore, qualitative analysis is to find the right modeling for optimizing PDS in increasing financial inclusion in sharia business segments. The results showed that in the two years after the release of PDS the turnover, outstanding loan, and mu'nah revenue had a very significant increasing. There were significant correlations and differences in the achievement of turnover, outstanding loans, and mu'nah revenue between before and after the PDS, both in sharia pawn business (Rahn), Arrum and Amanah products. The results of empirical testing proved that PDS was supporting the acceleration of financial inclusion programs, especially in the sharia business segment at PT. Pegadaian. In the medium and long term, the PDS will be able to improve the community's economy, which will indirectly have an impact on improving the national economy. Optimizing PDS in increasing financial inclusion in sharia business segments can be done by developing a product based PDS optimization model.

Keywords: *pegadaian digital service; financial inclusion; sharia business segments*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data sekunder, analisis dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dengan menggunakan uji t-statistik untuk mengetahui signifikansi pengaruh PDS terhadap inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Uji t-statistik dilakukan pada dua tahun sebelum peluncuran PDS (2016-2017) dan kondisi inklusi keuangan segmen bisnis syariah pada tahun setelah peluncuran PDS (2018-2019). Segmen bisnis syariah dalam penelitian ini adalah Sharia Pawn Bussines (Rahn) dan Micro Fiducia Sharia Bussines (Arrum dan Amanah). Selanjutnya analisis kualitatif guna menemukan pemodelan yang tepat pengoptimalan PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Hasil penelitian menunjukkan dalam dua tahun setelah peluncuran PDS nilai omset, outstanding loan, dan mu'nah revenue selalu mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Terdapat korelasi dan perbedaan yang signifikan pada pencapaian omset, outstanding loan, dan mu'nah revenue antara sebelum dan sesudah berjalannya PDS, baik pada produk Sharia Pawn Bussines, Arrum, maupun Amanah. Hasil pengujian empiris membuktikan bahwa PDS cukup strategis untuk mendukung percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada segmen bisnis syariah di PT. Pegadaian. Dalam jangka menengah dan jangka panjang, PDS

akan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat, yang secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan ekonomi nasional. Pengoptimalan PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan segmen bisnis syariah dapat dilakukan dengan pengembangan model optimalisasi PDS berbasis produk.

Kata kunci: pegadaian digital service; inklusi keuangan; segmen bisnis syariah

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 mendorong transformasi di berbagai lini usaha, salah satunya dalam bidang layanan jasa keuangan. Menanggapi hal tersebut berbagai layanan jasa keuangan turut berkontribusi dengan menghadirkan layanan digital di samping layanan konvensional yang telah ada. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah *fintech* atau *financial technology*. *Fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi dan informasi dalam meningkatkan layanan jasa keuangan (Napitupulu dkk., 2017). Kehadiran *fintech* telah mengubah dunia keuangan Indonesia. Perusahaan perusahaan di sektor keuangan mulai gencar memberikan inovasi berbasis teknologi informasi untuk menarik masyarakat menggunakan layanan jasa keuangan mereka, tak terkecuali hal ini juga dilakukan oleh PT. Pegadaian.

Menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat merupakan visi yang diusung oleh PT. Pegadaian (PT. Pegadaian, 2018). Untuk mengoptimalisasi peran PT. Pegadaian dalam mewujudkan visi tersebut dan menghadapi tantangan zaman, pegadaian melakukan transformasi dengan memberikan layanan digital melalui inovasi baru yaitu *Pegadaian Digital Service* (PDS). Dengan memberikan layanan berbasis digital diharapkan mampu memberikan kemudahan dan memperluas akses masyarakat terhadap produk pegadaian, sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat Indonesia.

PT Pegadaian (Persero) mencatatkan pertumbuhan kinerja bisnis dengan capaian laba Rp1,32 triliun hingga Mei 2020, meskipun pandemi virus corona menghambat aktivitas perekonomian. *Outstanding* pinjaman Pegadaian hingga Mei 2020 mencapai Rp52,12 triliun, jumlahnya meningkat 3,49% (*year-to-date/ytd*) dari Rp50,36 triliun pada Desember 2019. Adapun, omset pinjaman Pegadaian hingga Mei 2019 tercatat senilai Rp65,6 triliun. Total aset perusahaan pelat merah tersebut tercatat senilai Rp67,68 triliun pada Mei 2020, tumbuh 3,62 persen (*ytd*) dari Rp65,3 triliun pada penghujung 2019 (Pratama, 2020). Pertumbuhan kinerja yang menggembirakan, tidak terlepas dari strategi yang dijalankan PT. Pegadaian, khususnya strategi memasuki dunia *fintech* dengan Pegadaian Digital Service-nya. Tanggal 1 April 2018, bertepatan dengan hari ulang tahun 117, PT. Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital untuk meningkatkan pelayanan. Disusul dengan peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada tanggal 29 Oktober 2018.

Berdasarkan pantauan per Juli 2020, sudah lebih dari 1 juta pengguna telah mendownload Aplikasi Pegadaian Digital, dan lebih dari 22.000 ulasan (*review*) dengan nilai ulasan sebesar 3,8 dari skala 5. Nilai tersebut merupakan sebuah peringatan bagi

PT. Pegadaian karena dengan nilai ulasan tersebut dan cukup banyaknya review dengan sentimen kritis ataupun negatif. Sedangkan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital, telah 100 ribu lebih didownload dan memiliki nilai ulasan sebesar 2,8 dari 2000 lebih ulasan yang telah masuk. Terjadinya sistem error seringkali dikeluhkan nasabah dari banyaknya ulasan yang telah masuk.

Di tengah pertumbuhan kinerja bisnis yang luar biasa namun kurang baiknya kualitas layanan dari aplikasi digital yang telah diluncurkan, akan menjadi evaluasi dan perlunya analisis lebih lanjut guna memperbaiki kinerja digital. Hal ini tentunya memberikan tantangan tersendiri guna melihat kembali bagaimana pengaruh Pegadaian Digital Service terhadap inklusi keuangan masyarakat sebagai salah satu visi utama PT. Pegadaian. Rendahnya nilai ulasan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberi signal perlunya analisis terhadap pengaruh aplikasi digital Pegadaian terhadap segmen bisnis syariah.

PT. Pegadaian memiliki beberapa segmen bisnis syariah yang menjadi andalan dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat. Segmen bisnis syariah tersebut berupa Rahn, Arrum dan Amanah. Produk Rahn sendiri diturunkan dalam beberapa produk seperti Rahn Hasan, Rahn Flexi, Rahn Bisnis, Rahn Tasjily Tanah. Sedangkan Arrum diturunkan dalam bentuk pembiayaan Arrum Haji, Arrum Emas dan Arrum BPKB. Kinerja pada segmen bisnis syariah inipun juga mengalami pertumbuhan kinerja yang cukup membanggakan. Tercatat Portofolio syariah di Pegadaian sudah mencapai 20 persen. Di tahun 2019, pembiayaan syariah mencapai Rp. 10,2 Triliun, tumbuh dari 6,9 Triliun (*yoy*). Pembiayaan tersebut ditopang oleh gadai (*rahn*). Seperti gadai tanah atau rahn tasjily tanah sebagai salah satu pembiayaan produktif yang tumbuh cukup signifikan dengan jumlah nasabah mencapai 12 ribu orang (Puspaningtyas, 2020).

Pada segmen bisnis syariah, PT. Pegadaian juga mengalami pertumbuhan, namun pada kenyataannya keberadaan aplikasi Pegadaian Digital Service maupun Pegadaian Syariah Digital belum menunjukkan hasil yang menggembirakan. Rendahnya nilai ulasan, dan hanya sekian ribu masyarakat (pengguna) yang telah mendownload dari sekian juta jumlah nasabah mengindikasikan bahwa belum terlihat adanya kontribusi aplikasi pegadaian digital terhadap inklusi keuangan. Penelitian yang telah ada sebelumnya terkait dengan Pegadaian Syariah Digital masih sebatas bagaimana layanan Pegadaian Digital service memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, akan diuraikan terkait pengaruh Pegadaian Digital Service terhadap inklusi keuangan pada segmen bisnis syariah. Analisis yang dilakukan tidak terbatas pada hasil signifikansi pengaruh Pegadaian Digital Service pada inklusi keuangan segmen bisnis syariah, namun juga analisis kualitatif terhadap Pegadaian Digital Service dengan berusaha memberikan alternatif upaya pengoptimalan aplikasi Pegadaian Digital dengan memperhatikan strategi lain yang diusung dalam digitalisasi layanan pegadaian. Pada akhirnya, bagian terakhir pada penelitian ini adalah berupa saran khususnya PT. Pegadaian sebagai salah satu industri keuangan nonbank yang cukup berperan dalam peningkatan inklusi keuangan masyarakat, terkait evaluasi program Pegadaian Digital Service.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan kegiatan studi literatur yang mendalam serta mengestimasi secara kuantitatif. Metode kuantitatif dimaksudkan untuk menyajikan bukti empiris terkait dampak PDS terhadap inklusi keuangan di segmen bisnis syariah PT. Pegadaian dengan indikator omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* pada produk *sharia pawn business (rahn)* dan produk *sharia micro fiducia (arrum, dan amanah)*.

Selanjutnya, metode kualitatif digunakan untuk menganalisis lebih lanjut hasil perhitungan kuantitatif yang telah dilakukan berupa pengaruh Pegadaian Digital Service terhadap inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data-data deskriptif, yang meliputi kata-kata tertulis atas objek penulisan yang sedang dilakukan yang didukung oleh studi literatur berdasarkan pengalaman kajian pustaka, baik berupa data penulisan maupun angka yang dapat dipahami dengan baik. Penulisan kualitatif berusaha untuk mengangkat berbagai fenomena yang ada secara ideografis (Miles & Huberman, 1992).

Jenis data dan Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kepustakaan yakni dilakukan dengan jalan membaca literatur-literatur yang berkaitan dan menunjang penelitian ini, berupa pustaka cetak maupun elektronik (data-data internet), selain itu juga dilakukan melalui dokumentasi berupa laporan-laporan, penulisan sebelumnya serta artikel yang diakses dari internet, buku maupun jurnal yang sesuai dengan permasalahan.

Definisi Operasional Variabel

a. Omset

Omset merupakan nilai hasil penjualan barang/ jasa tertentu selama suatu periode tertentu. Omset dapat dihitung dengan cara mengalikan jumlah produk/ jasa yang terjual dengan harga produk/ jasa.

Omset dalam penelitian ini adalah pencapaian omset pada PT. Pegadaian, khususnya pada segmen bisnis syariah melalui Produk *Sharia Pawn Business (Rahn)* dan Produk *Sharia Micro Fiducia (Arrum, dan Amanah)*. Data omset dari ketiga produk ini diklasifikasikan menjadi "sebelum" dan "sesudah". Kelompok "sebelum" adalah data tahun 2016-2017 dan kelompok "sesudah" merupakan data tahun 2018-2019. Pengelompokan ini mengacu pada waktu rilisnya Pegadaian Digital Service yang dilakukan pada awal tahun 2018.

b. Outstanding loan

Outstanding loan merupakan jumlah pinjaman yang beredar di masyarakat (disalurkan oleh PT. Pegadaian) melalui produk-produk yang ada (Rahn, Arrum, dan Amanah) pada periode tertentu. Sebagaimana pada variabel omset, nilai *outstanding loan* juga dikelompokkan menjadi "sebelum" dan "sesudah." Kelompok "sebelum" merupakan periode sebelum diluncurkannya PDS (2016-2017) dan kelompok "sesudah" adalah periode yang diawali dengan peluncuran PDS (2018-2019).

c. Mu'nah revenue

Mu'nah revenue merupakan pendapatan yang diterima oleh pihak pegadaian terkait dengan pemeliharaan barang jaminan (*marhum*) pada batas waktu tertentu, ketika pihak pegadaian tidak memanfaatkan barang jaminan (barang jaminan hanya disimpan). *Mu'nah revenue* dalam hal ini diambil dari 3 produk syariah, yaitu Rahn, Arrum, dan Amanah. Variabel ini juga diklasifikasikan berdasarkan waktu peluncuran PDS (2018), menjadi periode "sebelum" (2016-2017) dan "sesudah" (2018-2019).

Teknik Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji t (*paired samples test*) dengan data tahun 2016 – 2019 yang bersumber dari Laporan Tahunan PT. Pegadaian. PDS mulai dirilis pada awal tahun 2018, sehingga analisis ini fokus untuk menguji kondisi sebelum dan sesudah rilis program *digital service*. Tahun 2016-2017 merupakan periode sampel sebelum adanya PDS, sedangkan tahun 2018-2019 dijadikan sampel data setelah efektifnya PDS. Dikarenakan jumlah data (observasi) sangat terbatas, maka untuk kecukupan analisis dilakukan interpolasi data tahunan menjadi data bulanan dengan *Software Eviews 10*.

Uji t dilakukan untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah PDS pada PT. Pegadaian, khususnya untuk produk *Sharia Pawn Bussiness*, Arrum, dan Amanah. Pengujian ini menggunakan toleransi kesalahan 5% (derajat keyakinan 95%), yang dimaksudkan untuk melihat dampak PDS terhadap inklusi keuangan di PT. Pegadaian, utamanya pada segmen bisnis syariah, melalui produk syariah.

Setelah analisis kuantitatif, dilanjutkan dengan analisis kualitatif guna mendapatkan hasil analisis yang lebih *compatible*. Hasil analisis kualitatif dalam penelitian ini berupa rangkaian *modeling* yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam upaya optimalisasi PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat, khususnya pada segmen bisnis syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh PDS terhadap Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov. Inti dari pengujian ini adalah membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Jika signifikansi (nilai probabilitas) di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang diuji normalitasnya dengan distribusi normal baku, yang artinya data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara data yang diuji normalitasnya dengan distribusi normal baku, yang berarti bahwa data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas, sebagaimana dalam tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas kelompok data berdistribusi normal (probabilitas > 0,05), sehingga memenuhi syarat untuk uji t.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Keterangan	Sebelum Peluncuran PDS	Distribusi Data	Sesudah Peluncuran PDS	Distribusi Data
<u>SHARIA PAWN BUSSINESS (RAHN)</u>					
Omset	Test-Stat	0,076	Normal	0,076	Normal
	Probabilitas	0,200		0,200	
<i>Outstanding Loan</i>	Test-Stat	0,259	Tidak normal	0,084	Normal
	Probabilitas	0,000		0,200	
<i>Mu'nah Revenue</i>	Test-Stat	0,075	Normal	0,088	Normal
	Probabilitas	0,200		0,200	
<u>ARRUM</u>					
Omset	Test-Stat	0,121	Normal	0,102	Normal
	Probabilitas	0,200		0,200	
<i>Outstanding Loan</i>	Test-Stat	0,101	Normal	0,084	Normal
	Probabilitas	0,200		0,200	
<i>Mu'nah Revenue</i>	Test-Stat	0,140	Normal	0,115	Normal
	Probabilitas	0,200		0,200	
<u>AMANAH</u>					
Omset	Test-Stat	0,219	Normal	0,096	Normal
	Probabilitas	0,004		0,200	
<i>Outstanding Loan</i>	Test-Stat	0,220	Tidak normal	0,111	Normal
	Probabilitas	0,004		0,200	
<i>Mu'nah Revenue</i>	Test-Stat	0,216	Normal	0,138	Normal
	Probabilitas	0,005		0,200	

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

b. Hasil Uji *t* (Paired Samples Test) Produk Sharia Pawn Bussiness (Rahn)

Tabel 2 menunjukkan pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* dari *Sharia Pawn Bussiness* pada kondisi sebelum dan sesudah peluncuran PDS. Secara sepintas terlihat adanya peningkatan pencapaian dari kondisi sebelum dan sesudah peluncuran PDS. Omset *Sharia Pawn Bussiness* mengalami peningkatan sebesar 15,8%; *outstanding loan* meningkat lebih signifikan, yaitu hingga 28,5%; dan *mu'nah revenue* memiliki presentase peningkatan tertinggi mencapai 35,1% di tahun 2018-2019 jika dibandingkan dengan pencapaian di tahun 2016-2017. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa PDS tergolong efektif sebagai salah satu upaya untuk mengoptimalkan fungsi pegadaian (syariah), khususnya jika dilihat dengan indikator omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue*. Dengan demikian, PDS terbukti mampu mendukung percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada segmen bisnis syariah melalui Produk *Sharia Pawn Bussiness*.

Tabel 2
Statistik Sampel Berpasangan

Variabel	Kondisi	Rerata (dalam juta rupiah)
Omset	Sebelum PDS	14.094.409,375
	Sesudah PDS	16.319.843,250
<i>Outstanding Loan</i>	Sebelum PDS	3.574.271,167
	Sesudah PDS	4.593.203,792
<i>Mu'nah Revenue</i>	Sebelum PDS	927.809,500
	Sesudah PDS	1.253.525,667

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Tabel 3 merupakan tabel r yang menunjukkan nilai korelasi antar anggota pasangan. Anggota yang dipasangkan (dalam hal ini kondisi sebelum dan sesudah peluncuran PDS) dikatakan memiliki hubungan apabila nilai nilai probabilitas lebih rendah dari 0,05 (probabilitas $\leq 0,05$). Tiga aspek dari *Sharia Pawn Bussiness* (omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue*) pada kondisi sebelum dan sesudah peluncuran PDS memiliki hubungan yang kuat (probabilitas = 0,0 dan nilai korelasi berkisar antara 0,8 dan 0,9). Artinya bahwa PDS mampu mendorong optimalisasi fungsi pegadaian syariah, terutama dalam hal pencapaian target omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue*. Dengan kata lain, PDS terbukti dapat mempercepat pencapaian target program inklusi keuangan pada segmen bisnis syariah, yang salah satunya ada pada Produk *Sharia Pawn Bussiness*.

Tabel 3
Korelasi Sampel Berpasangan

Sebelum dan Sesudah PDS	Korelasi	Prob.	Keterangan
Omset	0,880	0,000	Ada korelasi kuat
<i>Outstanding Loan</i>	0,895	0,000	Ada korelasi kuat
<i>Mu'nah Revenue</i>	0,998	0,000	Ada korelasi kuat

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Tabel 4 menunjukkan ada/ tidak adanya perbedaan atas pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* untuk Produk *Sharia Pawn Bussiness* sebelum dan sesudah peluncuran PDS. Kondisi sebelum dan sesudah peluncuran PDS dikatakan memiliki perbedaan jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Dari hasil pengujian ini dapat dikatakan ada perbedaan kondisi antara sebelum dan sesudah peluncuran PDS, dalam hal pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* pada *Sharia Pawn Bussiness*. Hasil pengujian ini membuktikan adanya dampak PDS terhadap kinerja pegadaian syariah jika dinilai dari aspek omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue*. Sehingga secara umum dapat

disimpulkan bahwa PDS mampu meningkatkan inklusi keuangan di pegadaian melalui Produk *Sharia Pawn Bussiness*.

Tabel 4
Uji Sampel Berpasangan (*Paired Samples Test*)

Sebelum dan Sesudah PDS	T	Prob.	Keterangan
Omset	-56,5	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Outstanding Loan</i>	-12,5	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Mu'nah Revenue</i>	-16,1	0,00	Ada perbedaan signifikan

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

c. Hasil Uji *t* (*Paired Samples Test*) pada *Micro Fiducia Bussiness*

1) Produk Arrum

Pada produk Arrum, rata-rata kenaikan omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* jauh lebih besar jika dibandingkan dengan Produk *Sharia Pawn Bussiness*. Di tahun 2018-2019 rata-rata peningkatan omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* setelah adanya PDS mencapai lebih dari 2 kali lipat. Omset produk Arrum meningkat 102% setelah peluncuran PDS. Sementara itu, dampak PDS bagi *outstanding loan* Produk Arrum adalah menambah pencapaian hingga 136,7%. *Mu'nah revenue* Produk Arrum meningkat 128,5% setelah PDS efektif berlaku.

Tabel 5
Statistik Sampel Berpasangan

Variabel	Kondisi	Rerata (dalam juta rupiah)
Omset	Sebelum PDS	571.951,875
	Sesudah PDS	1.155.072,167
<i>Outstanding Loan</i>	Sebelum PDS	416.654,042
	Sesudah PDS	986.039,750
<i>Mu'nah Revenue</i>	Sebelum PDS	70.963,375
	Sesudah PDS	162.118,250

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Tabel 6 menyajikan bukti empiris terkait efektivitas PDS bagi produk Arrum. Terlihat bahwa pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* (sebagaimana dalam tabel 6) memiliki korelasi yang kuat antara sebelum dan sesudah PDS. Melalui indikator ini dapat disimpulkan bahwa PDS cukup efektif, karena meskipun terhitung baru 2 tahun berjalan,

PDS mampu mendukung percepatan pertumbuhan pegadaian yang merupakan salah satu mekanisme inklusi keuangan.

Tabel 6
Korelasi Sampel Berpasangan

Sebelum dan Sesudah PDS	Korelasi	Prob.	Keterangan
Omset	1,000	0,00	Ada korelasi kuat
<i>Outstanding Loan</i>	0,999	0,00	Ada korelasi kuat
<i>Mu'nah Revenue</i>	0,999	0,00	Ada korelasi kuat

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Tabel 7 memberikan bukti empiris tentang perbedaan atas pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* pada produk Arrum setelah rilis PDS. Hasil uji t membuktikan bahwa pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* produk Arrum setelah peluncuran PDS berbeda dengan pencapaian sebelum rilis PDS. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar 0,00 ($\leq 0,05$). Kelanjutan program digital service dalam jangka pendek dan jangka menengah akan sangat efektif untuk mempercepat program inklusi keuangan pada bisnis syariah.

Tabel 7
Uji Sampel Berpasangan

Sebelum dan Sesudah PDS	t	Prob	Keterangan
Omset	-23,0	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Outstanding Loan</i>	-27,2	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Mu'nah Revenue</i>	-44,7	0,00	Ada perbedaan signifikan

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

2) Produk Amanah

Sebagaimana produk Arrum dan *Sharia Pawn Bussiness*, produk Amanah juga mengalami peningkatan yang cukup ekstrim setelah peluncuran PDS. Rata-rata pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* setelah berjalannya PDS meningkat hingga 8 kali dibandingkan dengan rata-rata pencapaian sebelum diluncurkannya PDS. Kondisi ini menjadi bukti efektifnya PDS sebagai upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan pada sektor bisnis syariah (tabel 8).

Tabel 8
Statistik Sampel Berpasangan

Variabel	Kondisi	Rerata (dalam juta rupiah)
----------	---------	-------------------------------

Omset	Sebelum PDS	183.699,042
	Sesudah PDS	1.494.723,750
<i>Outstanding Loan</i>	Sebelum PDS	176.983,083
	Sesudah PDS	1.417.542,292
<i>Mu'nah Revenue</i>	Sebelum PDS	17.372,875
	Sesudah PDS	163.719,500

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* pada kondisi sebelum dan sesudah PDS memiliki hubungan yang erat (prob. $\leq 0,05$) Kenaikan omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue*, sebagaimana dalam tabel 9, ada sumbangsih dari PDS.

Tabel 9
Korelasi Sampel Berpasangan

Sebelum dan Sesudah PDS	Korelasi	Prob	Keterangan
Omset	0,909	0,000	Ada korelasi kuat
<i>Outstanding Loan</i>	0,898	0,000	Ada korelasi kuat
<i>Mu'nah Revenue</i>	0,883	0,000	Ada korelasi kuat

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Tabel 10 menyajikan bukti empiris adanya perbedaan pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* sebelum dan sesudah adanya PDS (prob. $\leq 0,05$). Sebagaimana pada produk syariah yang lain, PDS tergolong efektif untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui produk Amanah.

Tabel 10
Uji Sampel Berpasangan

Sebelum dan Sesudah PDS	t	Prob	Keterangan
Omset	-16,15	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Outstanding Loan</i>	-16,62	0,00	Ada perbedaan signifikan
<i>Mu'nah Revenue</i>	-15,38	0,00	Ada perbedaan signifikan

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 22

Berdasarkan data dan hasil uji statistik di atas menunjukkan bahwa PDS memberikan pengaruh signifikan terhadap inklusi keuangan segmen

bisnis syariah di Pegadaian, baik itu untuk produk *Sharia Pawn Business (Rahn)* maupun *Micro Fiducia Business* (Arrum dan Amanah). Namun, dengan melihat sedikitnya penilaian dan adanya respon negatif baik terhadap aplikasi Pegadaian Digital dan juga aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, maka perlu adanya analisis lebih lanjut untuk menemukan formula yang tepat agar setiap *tools* yang digunakan dalam strategi digital oleh pegadaian dapat berjalan secara optimal.

Strategi Pegadaian di Era Digital

Pegadaian merupakan layanan jasa keuangan yang banyak digandrungi masyarakat, terdapat 13,86 juta nasabah pegadaian di seluruh Indonesia pada tahun 2019 dengan 4.123 outlet dan 9.673 agen pegadaian yang turut berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (Kuswiyoto, 2020). Untuk mempertahankan posisinya di masyarakat pada era digitalisasi ini PT. Pegadaian menggunakan strategi *G-5 Star Strategy*. Pertama, *Grow core* yaitu mempertahankan produk utama yaitu gadai, dalam 5-10 tahun kedepan dengan melakukan diversifikasi fitur dan layanan digital. Kedua, *Grab new* yaitu pegadaian akan merubah portofolio usahanya secara bertahap dengan mengurangi proporsi produk gadai dan mengembangkan produk-produk lain non gadai. Ketiga, *Groom Talent* yaitu menjangkau karyawan yang potensial. Keempat, *Gen Z Technology* yaitu menunjang bisnis dan data analisis menggunakan sistem teknologi informasi. Kelima, *great culture* yaitu merubah mindset dan budaya kerja karyawan yang lebih aktif (Anggita, 2019).

Saat ini posisi pegadaian mendapatkan tantangan dengan hadirnya berbagai *fintech* yang menghadirkan layanan berbasis online. Menanggapi perkembangan *fintech* maka pelaku jasa keuangan dituntut untuk memberikan inovasi agar mampu memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Menurut Christensen yang dikutip oleh Milian, *fintech* dapat digolongkan menjadi 2 kategori yaitu *sustainable fintech* dan *disruptive fintech*. *Sustainable fintech* adalah inovasi yang dilakukan oleh layanan jasa keuangan konvensional dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempertahankan posisinya dipasaran agar tidak tergeser dengan digitalisasi. Sedangkan *disruptive fintech* adalah perusahaan-perusahaan baru dan *start up* yang menawarkan layanan dan produk-produk baru untuk mendapatkan posisi di pasar (Milian dkk., 2019). Dalam hal ini, PT Pegadaian sebagai salah satu kategori *sustainable fintech* yaitu perusahaan yang melakukan inovasi dalam layanan jasa keuangan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasaran, agar tidak tergeser digitalisasi di tengah persaingan *sustainable fintech* yang lain maupun *disruptive fintech* yang kian menjamur. Dengan semakin banyaknya pengguna internet dan kebutuhan masyarakat untuk berinvestasi serta layanan pinjam meminjam yang lebih cepat, efisien dan fleksibel, PT. Pegadaian turut melakukan inovasi dan mengembangkan produknya dengan merambah ke dunia *fintech* melalui PDS.

Pegadaian Digital Service

Pegadaian Digital Service adalah pelayanan digital yang diberikan pegadaian melalui aplikasi mobile dan web untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah

pegadaian yang ingin mendapatkan akses produk-produk pegadaian. Tujuan dari diluncurkannya aplikasi tersebut adalah untuk (Sari, 2019):

- a. Bersaing secara global.
- b. Menyasar generasi millennial.
- c. Mampu membantu nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk pergi ke outlet.

Transformasi yang dilakukan oleh pegadaian dengan meluncurkan aplikasi pegadaian digital service untuk memperbesar market ke generasi milenial ternyata membuahkan hasil. Berdasarkan data diatas, pengguna didominasi oleh milenial dengan rentang usia 20-35 tahun, hal ini turut membantu pemerintah dalam menggaet sasaran inklusi sebagaimana yang tercantum dalam SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif) guna meningkatkan inklusi keuangan (*Perpres No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif [JDIH BPK RI]*, 2016).

Peran Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan

Sebagai salah satu Lembaga Keuangan Non Bank, Pegadaian turut berkontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan melalui peluncuran Pegadaian digital service. Aplikasi ini dinilai efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan. Berikut ini indikator yang menunjukkan peran pegadaian digital service dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat Indonesia:

- a. Akses. Indikator pertama dalam meningkatkan inklusi keuangan adalah meningkatkan akses layanan keuangan masyarakat. Dalam hal ini Pegadaian digital service mempermudah dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan produk di pegadaian. Dengan aplikasi ini masyarakat hanya perlu meluangkan waktu beberapa menit dan bisa menikmati layanan produk pegadaian secara online yang relatif lebih cepat dan efisien. Melalui pegadaian digital service sasaran calon nasabah juga semakin luas, setelah ada pegadaian digital service nasabah yang semula didominasi perempuan kini justru mayoritas penggunanya adalah laki laki (PT. Pegadaian, 2018). Selain itu melalui layanan ini pegadaian juga membidik generasi milenial untuk menjadi nasabah pegadaian yang potensial. Hal ini ditunjukkan dengan dengan presentase pengguna PDS yang didominasi oleh kaum milenial dengan rentang usia 20-35 tahun sebanyak 76%.

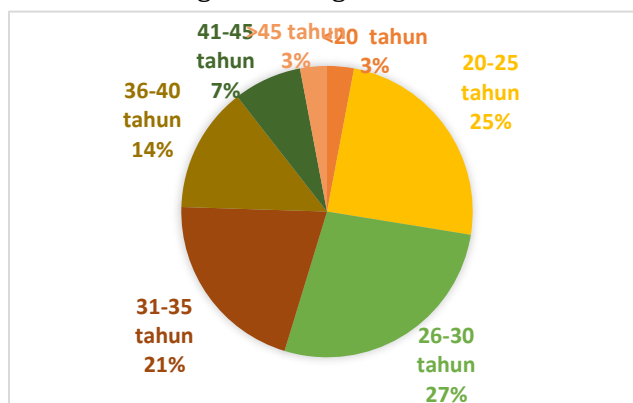


Diagram 1. Presentase pengguna PDS berdasarkan kelompok usia

Sumber: Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2018

- b. Meningkatkan penggunaan layanan jasa keuangan. Nasabah pegadaian bertambah dengan signifikan pada tahun 2019 sebanyak 13,86 juta nasabah meningkat 3,2 juta sejak diluncurkannya pegadaian digital service (Kuswiyoto, 2020).

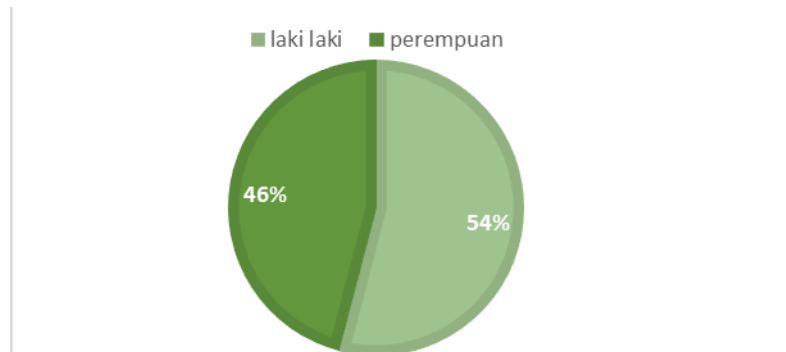


Diagram 2. Presentase pengguna PDS berdasarkan kelompok gender

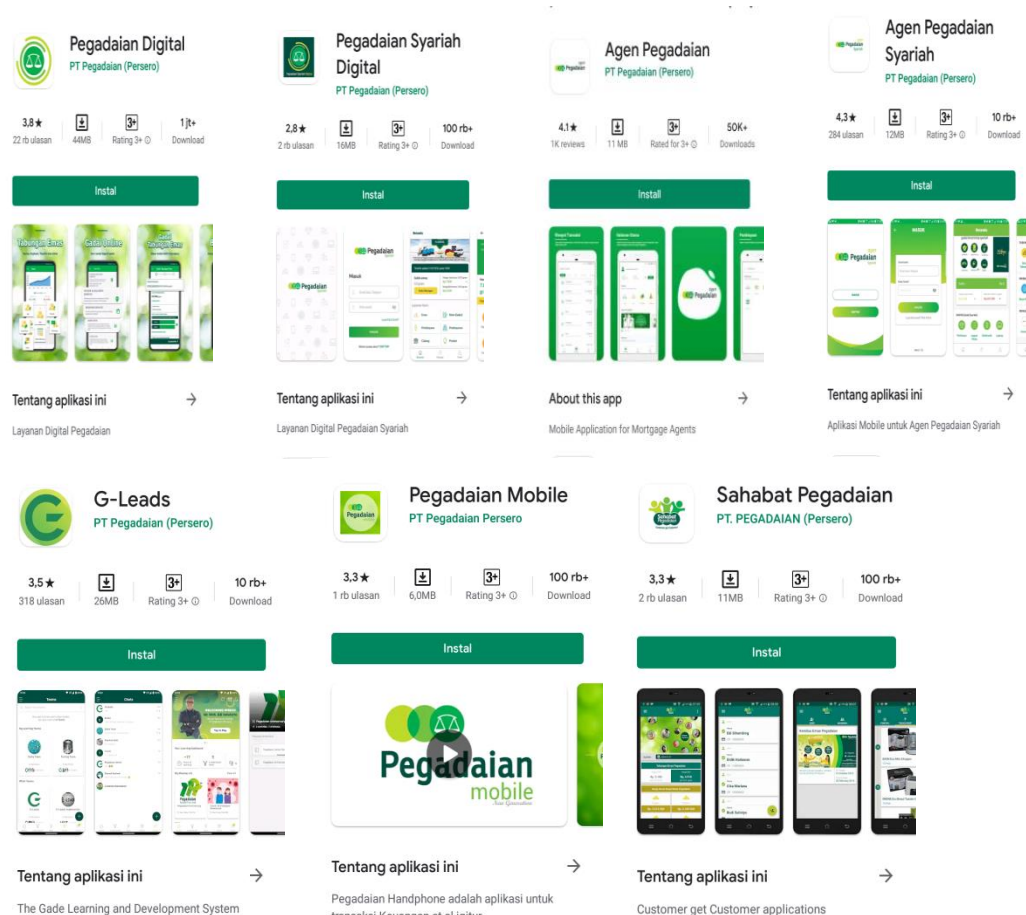
Sumber: Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2018

- c. Edukasi keuangan. Pegadaian Digital Service menjadi salah satu ajang sosialisasi keuangan kepada masyarakat terutama generasi milenial yang menjadi salah satu sasaran utama dalam meningkatkan inklusi keuangan. Pegadaian juga bekerjasama dengan berbagai instansi diantaranya 133 instansi pemerintah, 84 instansi BUMN, 20 instansi swasta dan 114 perguruan tinggi negeri maupun swasta (Kuswiyoto, 2020).

Di sisi lain, meskipun tercatat berbagai indikator capaian keberhasilan Pegadaian dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat, namun masih perlu adanya telaah lebih lanjut terhadap Pegadaian Digital Service. Antusiasme positif kaum milenial terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service menyisakan tantangan bagi Pegadaian khususnya soal loyalitas terhadap *brand*. Apabila Pegadaian tidak kontinyu dalam memberikan kepuasan layanan dan produk maka bukan tidak mungkin para nasabah milenial pindah ke aplikasi gadai lain yang menawarkan fitur lebih canggih.

Jika melihat strategi pegadaian pada tahun 2018 yang merupakan tonggak awal diluncurkannya Pegadaian Digital Service, model yang bisa menjadi alternative pengembangan dan optimalisasi Pegadaian Digital Service dalam penelitian ini adalah dengan memperhatikan strategi utama pegadaian dalam mendukung pertumbuhan bisnis yaitu:

- a. Mengimplementasikan pengembangan *distribution channel* melalui Agen Pegadaian (agen gadai, agen pembayaran dan agen pemasar).
- b. Mengembangkan produk dan layanan berbasis *digital*.
- c. Membangun infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung pengembangan *distribution channel* dan *digital service*.



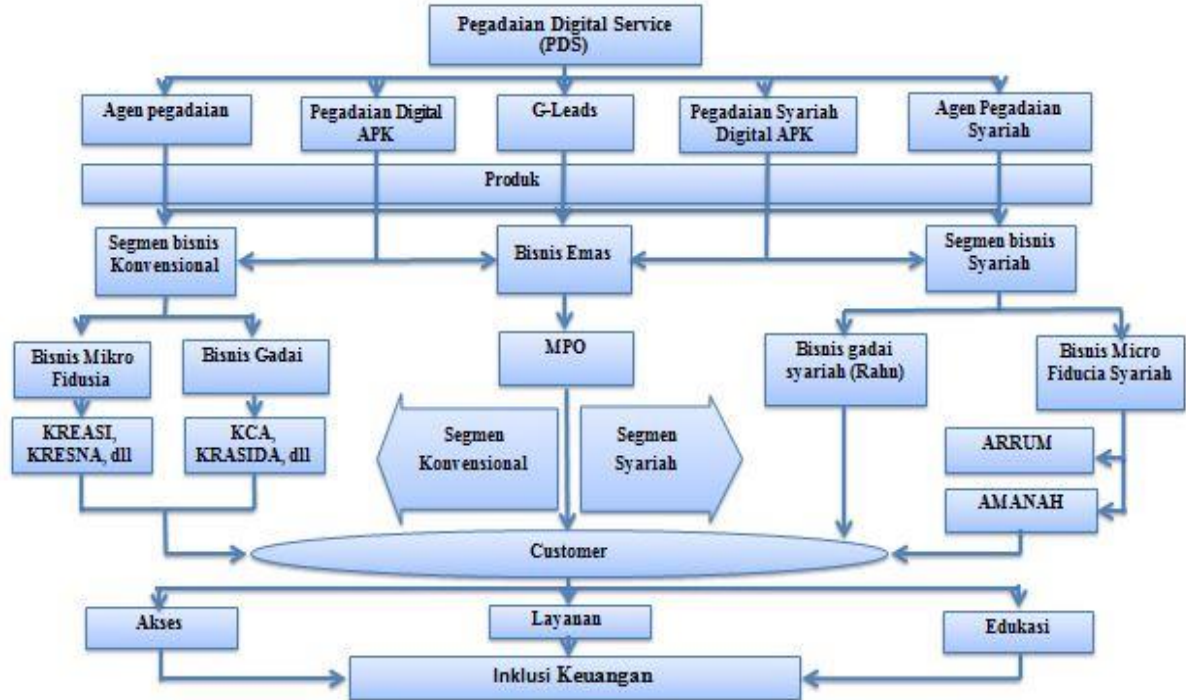
Gambar 1. Variasi Aplikasi PDS

Berikut aplikasi PT. Pegadaian yang tersedia di *Playstore* atau *Google play store*:

- Aplikasi Pegadaian Digital
- Aplikasi Pegadaian Digital Syariah
- Aplikasi Agen Pegadaian
- Aplikasi Agen Pegadaian Syariah
- G-Leads
- Pegadaian Mobile
- Sahabat Pegadaian

Beragamnya produk pegadaian dan beragamnya aplikasi yang ditawarkan, dibutuhkan pemetaan yang efektif guna mengoptimalkan Pegadaian Digital Service. Pemodelan yang dibuat dalam penelitian ini berbasis pada berbagai layanan produk yang ditawarkan oleh pegadaian. Dengan pemodelan ini diharapkan akan semakin mempermudah customer dalam mengidentifikasi kebutuhan akan produk pegadaian yang ingin diaksesnya.

Dalam Pemodelan berikut, penulis mengambil *tools* Pegadaian Digital Service yang memiliki prospek baik dalam pengoptimalan PDS dengan indikator respon negatif dari customer atau ulasan negatif yang masuk dalam aplikasi di *Playstore*. Aplikasi yang di skip dalam pemodelan ini adalah aplikasi Sahabat Pegadaian dan Aplikasi Pegadaian Mobile. Pertimbangan lain tidak dimasukkannya aplikasi tersebut dalam pemodelan adalah selain nilai respon yang kurang baik yaitu 3.1 dan 3.3, jenis layanan yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut dipandang dapat diakomodir oleh aplikasi pegadaian digital yang lain.



Gambar 2. Optimalisasi PDS berbasis Produk dalam Peningkatan Inklusi Keuangan

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Pemodelan di atas menunjukkan bagaimana PDS mampu mendorong inklusi keuangan. Dengan indikator akses, layanan dan edukasi yang bisa diperoleh customer dari Pegadaian Digital Service. Identifikasi terhadap aplikasi-aplikasi pegadaian, dan produk-produk layanan yang ditawarkan Pegadaian memberikan pemetaan terhadap segmentasi customer dalam aksesibilitas produk yang ditawarkan. Berdasar hasil identifikasi pada penelitian ini, ada dua segmen *customer* yakni segmen *customer* produk konvensional dan customer produk syariah. Terdapat empat produk utama yang bisa diakses *customer*, yaitu segmen bisnis konvensional, bisnis emas, Multi Pembayaran Online, dan segmen bisnis syariah. Segmen bisnis Konvensional sendiri diturunkan dalam jenis produk gadai dan mikro fidusia. Demikian pula, untuk segmen bisnis syariah, diturunkan dalam dua jenis produk yaitu sharia pawn (*rahn*) dan *micro fiducia sharia* yang terdiri dari Arrum dan Amanah.

Aplikasi Pegadaian yang digunakan dalam pemodelan untuk mengakses produk-produk tersebut yaitu aplikasi Pegadaian Digital, aplikasi agen pegadaian, aplikasi G-Leads, aplikasi pegadaian sharia digital dan aplikasi agen pegadaian syariah. Produk pada bisnis emas dan Multi pembayaran Online (MPO) merupakan produk-produk yang bisa diakses baik pada segmen konvensional maupun syariah. Sedangkan produk-produk khusus pada segmen bisnis konvensional maupun syariah hanya bisa diakses dengan aplikasi pada masing-masing segmen. Misal, produk Rahn, Arrum dan Amanah dapat diakses melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Agen Pegadaian Syariah sebagai distribusi channelnya. Dengan pemetaan demikian, *customer* akan lebih mudah untuk memilih melalui aplikasi mana dia akan mengakses produk pegadaian. Harapannya, dengan pemetaan tersebut dapat membantu meningkatkan pemahaman customer sehingga akan semakin tinggi akses *customer* terhadap jasa layanan pegadaian. Dengan demikian, Pegadaian Digital Service mampu memberi kontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sebagaimana analisis pada data dengan produk *Sharia Pawn Bussiness*, Arrum, dan Amanah di PT. Pegadaian, maka dapat disimpulkan bahwa;

- a. Dalam dua tahun setelah peluncuran PDS nilai omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* selalu mengalami peningkatan yang sangat signifikan.
- b. Terdapat korelasi kuat dan perbedaan yang signifikan pada pencapaian omset, *outstanding loan*, dan *mu'nah revenue* antara sebelum dan sesudah berjalannya PDS, baik pada Produk *Sharia Pawn Bussiness*, Arrum, maupun Amanah.
- c. Hasil pengujian empiris membuktikan bahwa PDS cukup strategis untuk mendukung percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada segmen bisnis syariah di PT. Pegadaian.
- d. Pengoptimalan PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan segmen bisnis syariah dapat dilakukan dengan pengembangan model optimalisasi PDS berbasis produk.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data secara kuantitatif dan kualitatif, maka dapat dirumuskan rekomendasi/ saran sebagai berikut;

- a. Bagi Pegadaian sebagai salah satu Lembaga Keuangan Non Bank yang mengembangkan *fintech*, optimalisasi Pegadaian Digital Service dapat dilakukan dengan pemetaan yang tepat antara produk-produk yang ditawarkan dengan berbagai aplikasi digital yang dibuat. Sehingga fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi bisa efektif menjangkau segmen *customer* yang diharapkan. Selain itu, perlu adanya kesigapan *maintenance* aplikasi digital guna mengurangi sentimen negatif dari pengguna. Antusiasme positif *customer* terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service tanpa diimbangi dengan kualitas layanan tidak akan berdampak baik bagi Pegadaian khususnya soal loyalitas terhadap *brand*. Apabila Pegadaian tidak kontinyu dalam memberikan kepuasan layanan dan produk maka bukan tidak mungkin para nasabah akan pindah ke aplikasi gadai lain yang menawarkan fitur lebih canggih.

- b. Bagi Pemerintah, perkembangan *fintech* pada lembaga keuangan khususnya dalam hal ini lembaga keuangan non bank, perlu adanya dukungan pemerintah agar keberadaan *fintech* ini mudah dikenal masyarakat. Sosialisasi, merupakan program yang cukup penting untuk bisa mendukung inklusi keuangan masyarakat pada produk pegadaian khususnya produk segmen bisnis syariah. Program-program seperti kampanye Aku Cinta Keuangan Syariah (ACKS) tahun 2015 dan kegiatan Keuangan Syariah Fair (KSF) berupa kegiatan pameran/expo industri keuangan syariah, perlu digalakkan kembali baik di pusat maupun daerah. Dukungan pemerintah dalam pengadaan program-program tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap inklusi keuangan masyarakat terutama dalam hal aksesibilitas terhadap *fintech* yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syariah.

Daftar Pustaka

Anggita, V. (2019). Siasat Pegadaian Hadapi Era Digital. *Majalah SWA*. <https://swa.co.id/swa/business-strategy/jurus-pegadaian-hadapi-era-digital>.

Kuswiyoto. (2020, Februari). *Pertumbuhan bisnis 23%, Nasabah baru 3,2 juta, Tabungan Emas 4,6 Juta, Kuswiyoto Torehkan Kinerja PT Pegadaian tahun 2019 Kinclong*. <https://pegadaian.co.id/berita/detail/171/business-growth-23-new-customers-32-million-tabungan-emas-46-million-kuswiyoto-incised-performance-of-pt-pegadaian-in-2019>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).

Milian, E. Z., Spinola, M. de, & deCarvalho, M. M. (2019). Fintechs: A literature review and research agenda. *Elsevier Electronic Commerce Research and Applications*, 34. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100833>

Napitupulu, S. K., Rubini, A. F., Khasanah, K., & Rachmawati, A. D. (2017). *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech*. Departemen Perlindungan Konsumen - Otoritas Jasa Keuangan.

Perpres No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif [JDIH BPK RI]. (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40986/perpres-no-82-tahun-2016>

Pratama, W. P. (2020, Juni 17). *Pandemi Covid-19, Kinerja Pegadaian Solid hingga Mei 2020* / *Finansial*. *Bisnis.Com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20200617/89/1253886/pandemi-covid-19-kinerja-pegadaian-solid-hingga-mei-2020>

PT. Pegadaian. (2018). *Laporan Tahunan 2018*. PT. Pegadaian. <https://www.pegadaian.co.id/laporan-kinerja/laporan-tahunan>

Puspaningtyas, L. (2020). *Unit Syariah Sumbang 20 Persen Terhadap Bisnis Pegadaian / Republika Online*. <https://republika.co.id/berita/q5mtv9383/unit-syariah-sumbang-20-persen-terhadap-bisnis-pegadaian>

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Volume 4 No 3 (2022) 708-725 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v4i3.718

Sari, L. A. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam: Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik—Digilib UIN Sunan Ampel Surabaya* [UIN Sunan Ampel Surabaya]. <http://digilib.uinsby.ac.id/31349/>