

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi banyak menunjukkan kemajuan yang semakin pesat khususnya internet. Penggunaan internet dalam beberapa tahun terakhir telah membawa dampak positif bagi perkembangan perusahaan di Indonesia, dapat dibuktikan bahwa Indonesia menduduki urutan kelima tertinggi terhadap penggunaan internet. (*Internet World Stats* 2017). Penggunaan internet untuk mencari informasi barang atau jasa sudah mencapai 53.7% (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI 2017). Semua kalangan dapat menggunakan internet, baik anak-anak, remaja, dewasa, bahkan orang tua, yang dapat membantu mereka mencari berbagai macam informasi. Internet merupakan sistem jaringan komputer yang menghubungkan semua orang didunia yang menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) (Riska, Harihanto, dan Nurmanina, 2013). Semakin banyaknya penggunaan internet, maka kebutuhan dalam penggunaan layanan yang berbasis pada teknologi informasi akan semakin meningkat.

Dengan meningkatnya penggunaan internet, PT. Pegadaian (Persero) memberikan banyak kemudahan kepada nasabahnya agar dapat melakukan transaksi dengan mudah. PT. Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bersektor di bidang jasa dan layanan, diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) No. 31/PJOK.05/2016 (Pegadaian, 2020). Saat ini banyak ditemukan berbagai program aplikasi yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi.

Salah satu aplikasi yang di tawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) adalah aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi Pegadaian Digital merupakan sarana online yang di sediakan oleh PT. Pegadaian (Persero), dapat digunakan untuk melakukan transaksi pada produk PT. Pegadaian (Persero). Dilengkapi dengan sistem yang praktis dan cepat, sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam melakukan transaksi. Tidak itu saja, aplikasi Pegadaian Digital ini memudahkan nasabah dalam pengecekan tagihan pembayaran ataupun pengecekan tagihan lainnya. Nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet ataupun kecabang, karena dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital bisa melakukan transaksi lewat aplikasi saja, dan nasabah dapat membayar melalui ATM ataupun melalui bank yang sudah disediakan pada aplikasi Pegadaian Digital (Pegadaian, 2020).

Kebutuhan layanan mengalami peningkatan setiap tahunnya, oleh sebab itu pembentukan *user experience* menjadi hal yang penting pada sebuah perusahaan. Karena berbagai macam permasalahan menyebabkan tidak semua pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka dari itu dibutuhkannya strategi pembentukan *user experience* yang baik agar dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. *User experience* adalah penyampaian perasaan seorang pengguna bagaimana seseorang merasakan ketika menggunakan sebuah aplikasi. *User experience* mencakup pengalaman dan nilai dari penggunaan pada sebuah aplikasi, termasuk anggapan seseorang terhadap penggunaan, kemudahan, dan efisiensi dari sebuah aplikasi. *User experience* memiliki dasar yang subjektif pada perasaan dan pemikiran pengguna mengenai aplikasi. *User experience* bersifat dinamis, karena bisa berubah dari waktu ke waktu sesuai situasi dan kondisi (Wiryawan, 2011).

PT. Pegadaian (Persero) memiliki tanggung jawab besar untuk membentuk *user experience* yang baik pada aplikasi Pegadaian Digital. Pembentukan *user experience*

tersebut akan berdampak baik atau buruknya aplikasi yang ditawarkan. Dalam pembentukan *user experience* pada aplikasi Pegadaian Digital, PT. Pegadaian (Persero) memiliki strategi yang dirancang dengan baik sebelum dikenalkan kepada nasabah, agar tidak menimbulkan dampak yang besar bagi perusahaan kedepan. Banyaknya strategi yang dirancang untuk membentuk *user experience* yang baik pada aplikasi Pegadaian Digital ini, penulis tertarik dalam mengetahui strategi yang digunakan oleh PT. Pegadaian (Persero) dalam membentuk *user experience* pada aplikasi Pegadaian Digital, sebelum nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul **“Strategi Pembentukan *User experience* Pada Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) Area Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana strategi PT. Pegadaian (Persero) Area Padang membentuk *user experience* pada Aplikasi Pegadaian Digital?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui strategi pembentukan *user experience* pada Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadian (Persero) Area Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini terbagi atas 2 manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Tugas Akhir yang ditulis oleh penulis diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui strategi pembentukan *user experience* pada Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) Area Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Tugas Akhir ini bermanfaat sebagai informasi kepada pembaca ataupun calon pengguna agar mengetahui strategi *user experience* pada Aplikasi Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) Area Padang. Adapun manfaatnya bagi perusahaan adalah dapat menjadi bahan evaluasi untuk menciptakan strategi *user experience* yang lebih baik lagi sehingga dapat melaksanakan tanggung jawab sosial dengan baik kepada masyarakat dan calon pengguna aplikasi.

1.5 Metode Magang

Adapun kegiatan magang dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Kegiatan Magang

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang yang beralamat di Jl. Proklamasi No. 22, Alang Laweh, Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan magang selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam kegiatan magang ini terfokus pada bagaimana PT. Pegadaian (Persero) Area Padang membentuk *user experience* pada Aplikasi Pegadaian Digital, sehingga Aplikasi Pegadaian Digital dapat diterima oleh nasabah.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada magang ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut:

- BAB I** Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, dan manfaat magang, serta sistematika penulisan pada magang ini.
- BAB II** Merupakan bab landasan teori yang menerangkan penjabaran dari teori-teori yang berkaitan dengan variable topik dan hal yang mendasari magang, serta kerangka pemikiran teoritis pada magang ini
- BAB III** Merupakan bab gambaran umum perusahaan, yang berisikan tentang profil tempat magang yaitu perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Area Padang, serta pembahasan tentang sejarah, visi, dan misi perusahaan.
- BAB IV** Merupakan bab pembahasan yang berisikan laporan hasil kegiatan selama magang dan juga mengenai bagaimana strategi yang dilakukan dalam pembentukan *user experience* pada aplikasi Pegadaian Digital.
- BAB V** Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari kegiatan magang yang telah dilakukan, serta saran yang baik diberikan kepada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Padang sehingga bisa bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

