

**ANALISIS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN  
CABANG MALALAYANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program  
Studi Ekonomi Syari'ah



**Oleh**

**Alda Chika Fitrah Pakaya**

**NIM : 16.4.1.007**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO**

1443 H/ 2021 M

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Alda Chika Fitrah Pakaya

NIM : 16.4.1.007

Program : Sarjana (S-1)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, Senin 18 Oktober 2021

Saya yang menyatakan,



**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado  
Di  
Manado,-

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Proposal skripsi Saudara/i:

Nama : Alda Chika Fitrah Pakaya  
NIM : 16.4.1.007  
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Manado, 18 Oktober 2021

Pembimbing I



Dr. Radliyah Hasan Jan, S.E., M.Si

NIP. 197000906199032001

Pembimbing II




Ramli Setiawan, M.H., M.Phil

NIP. 197607042009121002

Mengetahui;

Ketua Prodi Ekonomi Syari'ah



Sjamsuddin AK. Antuli, S.Ag., M.A

NIP. 197611262003121003

## TRANSLITERASI

Transliterisasi Arab-Latin berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI, dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Transliterisasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

### a. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	ṯ	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
سین	Sy	ء	’
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

### b. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

أحمد : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

**c. Ta' Marbutāh di Akhir Kat**

- 1) Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhūriyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

- 2) Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفط : ditulis *Zakāt al-Fitr*

**d. Vokal Pendek**

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *damah* ditulis “u”.

**e. Vokal Panjang**

- 1) “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda *macron* ( ¯ ) di atasnya.
- 2) Tanda *fathah*+huruf *yā* tanpaduatitik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathhah* + *wawu* mati ditulis “au”.

**f. Vokal-vokal Pendek Berurutan**

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘):

أأنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

**g. Kata Sandang Alif + Lam**

- 1) Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-furqān*

- 2) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

**h. Huruf Besar**

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

**i. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat**

- 1) Ditulis kata per kata atau;

2) Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام	: <i>Syaikh al-Islām</i>
تاج الشريعة	: <i>Tāj asy-Syarī'ah</i>
إيسالمتصور	: <i>At-Tasawwural-Islāmī</i>

#### **j. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## ABSTRAK

Nama : Alda Chika Fitrah Pakaya

NIM : 16.4.1.007

Judul : Analisis Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang

---

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mengharuskan setiap perusahaan untuk beradaptasi dan mengadopsi sistem digital. Pegadaian sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor lembaga keuangan non bank pun ikut mengadopsi sistem digital dalam strategi pelayanan mereka terhadap nasabahnya. Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang muncul pada persepsi pelanggan setelah produk yang ditawarkan dikonsumsi. Akan tetapi terdapat perbedaan antara bentuk pelayanan secara fisik dan bentuk pelayanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi pegadaian digital service terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik menganalisa data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi dalam mendapatkan data yang menjadi masalah dalam penelitian. Metode data dan kesimpulan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu informan utama dan informan pendukung/biasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika adanya aplikasi pegadaian digital service sebagian besar nasabah di pegadaian merasa adanya manfaat dan kemudahan dari nasabah yang berdampak pada kepuasan nasabah misalnya dengan penggunaan aplikasi ini nasabah tidak perlu mendatangi outlet pegadaian untuk melakukan transaksi. Aplikasi ini dinilai sangat bermanfaat bagi nasabah karena dengan mudahnya nasabah bisa melakukan transaksi tanpa adanya batasan produk pegadaian dan di aplikasi tersebut memberikan informasi berupa harga emas dan diskon-diskon dari pegadaian jika melakukan transaksi lewat aplikasi pegadaian digital service.

**Kata Kunci : Pegadaian Digital Service, Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

Name : Alda Chika Fitrah Pakaya  
 SRN : 16.4.1.007  
 Title : Analysis of Services of Pawnshop Digital Application in Increasing Customer Satisfaction at the Malalayang Pawnshop

---

The rapid development of information technology requires every company to adapt and adopt kinds of digital systems. A pawnshop as one of the companies engaged in the non-bank financial institution sector has also adopted a digital system in their service strategy to their customers. Kotler conveyed that customer satisfaction is an expectation that arises in customer perceptions after the product offered is consumed. However, there is a difference between the physical form and the digital form of service. This research aims to reveal the application of digital service pawnshop to increase customer satisfaction. In conducting the data, the researcher utilized qualitative research techniques to analyze the interview data, observation, documentation and triangulation. Methods of data and conclusions. The data sources were the main informants and supporting/ordinary informants. The results of this research indicate that, by using a digital service pawnshop application, most customers at the pawnshop feel to have benefits and conveniences which have an impact on customer satisfaction, for instance, that customers do not need to go to the pawnshop to make transactions. This application is considered very useful for customers due to easily make transactions without any limitations on pawn products. Additionally, the application provides information in the form of gold prices and discounts from pawnshop if they make transactions through the digital service pawnshop application.

**Keywords:** Pawnshop Digital Service, Customer Satisfaction.





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, nikmat, taufiq serta hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Sholawat bertangkaikan salam selalu penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Penggunaan Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Malalayang”** tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, selaku pemilik seluruh alam semesta dan isinya yang telah memberikan segala nikmat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Teristimewa kedua orang tua tercinta ibu Sitti Masjitah Hiola dan bapak Irwan Ishak Pakaya serta kakak dan adik-adik saya Cholid Afriansyah Ishak Pakaya, Alfath Idran Putra Pakaya, Alfaidh Irwan Putra Pakaya, Arofah Leader Fiisabilillah Pakaya yang selalu memberikan dorongan dan doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

3. Delmus P. Salim, Ph.D., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
4. Dr. Ahmad Rajafi, M.Hi selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
5. Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan semangat, arahan dan motivasi yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membantu dengan ikhlas dan sabar dalam membimbing penyelesaian penyusun skripsi ini.
6. Dr. Musdalifah Dachrud, M.PS.I selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
7. Dr. Rosdalina S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
8. Dr. Andi Mukkaramah Nagauleng M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
9. Ridwan Jamal S.Ag.,M.Hi selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
10. Dr. Munir Tubagus, M.Cs selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
11. Sjamsuddin A.K Antuli S.Ag., M.A selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang senantiasa dengan sabar memberi masukan dan arahan sejak semester awal hingga saat ini.

12. Ramli Semmawi, M.H., M.Phil selaku Dosen Pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing penyelesaian penyusunan skripsi ini.
13. Serta Kabag, Staff dan juga seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang selama ini telah memberikan jasa, pelayanan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
14. Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
15. Pimpinan Cabang Pegadaian Malalayang Ibu Sonny, SE beserta jajaran dan stafnya yang telah banyak membantu penelitian dalam penyelesaian tugas akhir skripsi
16. Kepada Ibu Wita Mayangsari, ST selaku Pimpinan Cabang Kotamubagu yang sudah memberikan kesempatan untuk kerja di pegadaian selama enam bulan untuk menambah wawasan mengenai penulisan skripsi ini serta selalu memberikan motivasi, saran dan kritik agar tetap semangat untuk menyelesaikan perkuliahan.
17. Kepada Desri Ginoga yang selalu memotivasi, memberikan dukungan dengan segala jerih payahnya serta selalu sabar dan ikhlas menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
18. Bank Indonesia KPw Sulawesi Utara dan Komunitas Penerima Beasiswa Generasi Baru Indonesia (GenBI) Provinsi Sulawesi Utara yang telah memberikan dukungan kepada penulis melalui Beasiswa yang diberikan

selama 2 tahun berturut-turut sekaligus menjadi wadah yang tepat dalam mengembangkan kemampuan diri serta minat dan bakat.

19. Kepada seluruh mahasiswa IAIN Manado angkatan 2016.

20. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, iwanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being all the times.*

21. Teruntuk semua pihak yang banyak membantu dan tak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT, memberikan balasan kebaikan kepada semuanya.

Semoga hasil karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin Yaa Robbal ‘Alamin.

Manado, 18 Oktober 2021

Penulis



Alda Chika Fitrah Pakaya

NIM 16.4.1.007

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
TRANSLITERASI.....	iv
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Operasional.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Pelayanan Digital.....	10
B. Pegadaian Digital Service.....	12
C. Kepuasan Nasabah.....	14
D. Penelitian Terdahulu.....	19

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Tempat dan Waktu Penilitan.....	22
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	22
C. Rancangan Penelitian.....	23
D. Data dan Instrumen.....	25
E. Jenis Data.....	26
F. Subjek Penelitian.....	27
G. Teknik Pengumpulan Data.....	28
H. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Temuan Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Aplikasi <i>Pegadaian Digital Service</i> .....	4
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Malalayang.....	35

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	19
-----------	----------------------------	----



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Ekonomi digital mempunyai arti “transaksi bisnis yang ada di internet.” Ekonomi digital pun artinya, pemanfaatan teknologi informasi yang meluas mencakup penggunaan perangkat lunak, perangkat keras, aplikasi, dan telekomunikasi di masing-masing aspek perekonomian. Aspek perekonomian mencakup pengadaan, pendistribusian, penjualan barang atau jasa dan transaksi keuangan. Istilah sederhananya adalah transaksi jual beli yang dilakukan melalui daring. Walaupun kenyataannya sulit, namun kehadiran ekonomi digital tidaklah sesuatu yang aneh. Kini hampir seluruh lapisan masyarakat telah menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan berbagai hal.<sup>1</sup>

Di era yang semakin modern ini, dimungkinkan untuk mengubah kehidupan masyarakat di masa depan menjadi lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat serta lebih aman. Hal ini pun dirasakan oleh dunia usaha lembaga keuangan non bank yang mempunyai peran utama untuk mengembangkan mutu serta pelayanan supaya tidak tergerus oleh pesatnya perkembangan zaman. Salah satunya ialah lembaga keuangan non bank yaitu Pegadaian yang kini sedang menuju tahapan transformasional dan menjadi tahap korporasi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Kustoro Budiarta, Sugianta Ovinus Ginting, and Janner Simarmata, *Ekonomi Dan Bisnis Digital* (Yayasan Kita Menulis, 2020).h.40

<sup>2</sup>Sukono Putra and Febrianur Ibnu Fitroh, ‘Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia’, *The 4 Th Univesity Research Coloquium*, 2016, h. 26.

Pegadaian adalah suatu lembaga perkreditan, berdiri sejak jaman penjajahan belanda dan telah dikenal masyarakat sejak lama, khususnya masyarakat golongan berpenghasilan menengah dan bawah. Pegadaian mempunyai tugas memberikan pelayanan jasa kredit berupa pinjaman uang dengan jaminan barang.<sup>3</sup>

Visi dan Misi Pegadaian merupakan penajaman atas perkembangan industri bisnis gadai Indonesia, banyaknya pilihan produk pembiayaan/kredit di pasar, teknologi komunikasi semakin cepat, serta kondisi masyarakat semakin cerdas serta kritis. Sebagaimana dengan strategi Pegadaian G-5star yaitu : memperkuat peningkatan terhadap bisnis inti utama Pegadaian yakni jasa Pegadaian (*Grow Core*), menangkan semua kesempatan berbisnis baru khususnya *financial technology/digital business (Grab New)*, menerapkan sistem teknologi terbaru untuk mendukung pelaksanaan bisnis dan operasional (*Gen Z Technology*), berkembang serta maju bersama dengan budaya perseroan yang kuat (*Great Culture*).<sup>4</sup>

Dunia digital yang semakin berkembang membuat Lembaga Keuangan non Bank mampu memanfaatkan teknologi untuk menjalankan bisnisnya, PT. Pegadaian terus berinovasi dan mulai menghadirkan inovasi baru yaitu Pegadaian Digital Service dan ini merupakan salah satu strategi Pegadaian untuk meningkatkan nasabah yang ada di Pegadaian. Pegadaian Digital Service diluncurkan untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi millennial dengan layanan digital berbasis web dan mobile yang diharapkan akan membantu para

---

<sup>3</sup>Laporan Keuangan Audited Perum Pegadaian 2010 h. 11

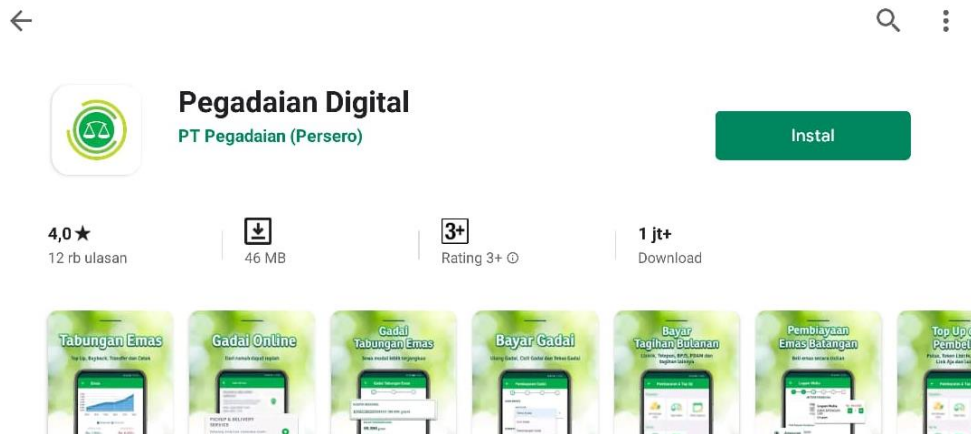
<sup>4</sup>Laporan Tahunan PT. Pegadaian Persero Tahun 2019 h. 58

nasabah melakukan transaksi ataupun ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk PT. Pegadaian (Persero) melalui *smartphone* dimanapun dan kapanpun dengan aman, nyaman dan praktistanpa harus melakukan transaksi secara manual atau tanpa datang langsung ke outlet Pegadaian.

Hampir seluruh transaksi pembiayaan Pegadaian dapat dilakukan di aplikasi Layanan Digital Pegadaian. Beberapa contoh fungsi yang tersedia dalam aplikasi ini, seperti pemesanan gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai emas, pembayaran nota pembiayaan, transaksi pembayaran nota PLN, PDAM, Indihome, token listrik, dll. Aplikasi Layanan Digital Pegadaian juga memberikan informasi yang lengkap, baik itu pembukaan rekening tabungan emas ataupun informasi tentang skala perkembangan harga emas serta informasi tentang hadiah menarik yang sering dilakukan Pegadaian. Untuk memudahkan pelanggan menggunakan aplikasi layanan digital dalam melakukan pembelian dan transaksi untuk pembayaran, Pegadaian menyediakan fitur yang menggunakan metode pembayaran virtual account melalui bank yang tersedia dalam aplikasi. Nasabah dapat melakukan pembayaran semudah mentransfer uang antar bank. Dalam waktu dekat, lebih banyak metode pembayaran akan ditambahkan ke aplikasi layanan digital yang melonjak.

Adapun gambar untuk mengunduh aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) lewat Playstore untuk android dan Appstore untuk iphone.

**Gambar 1.1***Aplikasi Pegadaian Digital Service*



*Sumber : Playstore*

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

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

Data nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service sudah lebih dari 1000 nasabah. Hal ini terlihat dari wawancara langsung kepada Ibu Wita Mayangsari Sebagai Pimpinan Cabang

Pegadaian Malalayang dan jumlah tersebut akan terus meningkat dikarenakan dengan adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service yang memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah Pegadaian tanpa perlu mengunjungi Outlet Pegadaian Cabang Malalayang.<sup>5</sup>

Seperti yang dikemukakan oleh Kotler, bahwa secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai harapan positif dari seseorang yang muncul sebelum orang tersebut mengkonsumsi produk yang ditawarkan oleh perusahaan baik barang ataupun jasa. Ditambah lagi pelayanan dalam bentuk digital (yaitu melalui aplikasi), tidak dapat diukur menggunakan pelayanan dalam bentuk fisik (pelayanan yang mengharuskan bertemunya karyawan dari perusahaan yang menawarkan produk dengan konsumen atau calon konsumennya).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh dari Aplikasi PDS yang ada pada Pegadaian Cabang Malalayang sebagai Skripsi yang berjudul "*Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang*"

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah kepuasan pihak nasabah Pegadaian Cabang Malalayang yang muncul setelah mendapatkan pelayanan dari Aplikasi Pegadaian *Digital Service*.

---

<sup>5</sup>Alda Pakaya, *Wawancara*, Malalayang, 30 Desember 2020

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebelumnya dapat ditarik rumusan masalah adalah : Bagaimana pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang ?

### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu : Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Malalayang.

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah : Untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan dari pengalaman para nasabah pegadaian Cabang Malalayang terhadap penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service.

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan teori yang berkenaan dengan penelitian tentang teori kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

#### 2. Secara Praktis

##### a. Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna untuk dijadikan acuan civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri Manado.

b. Bagi PT. Pegadaian (Persero)

Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan peraturan sertaperencanaan bidang pemasaran khususnya pada Aplikasi Pegadaian Digital Service yang dapat mempengaruhi peningkatan nasabah Pegadaian Cabang Malalayang

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan menambah wawasan tentang teori meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero).

## **G. Definisi Operasional**

### 1. Aplikasi Pegadaian Digital Service

PT. Pegadaian (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa.<sup>6</sup> PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang

---

<sup>6</sup>Id.wikipedia.org (diakses pada 25 Januari 2020)

yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antar nasabah dengan lembaga gadai.<sup>7</sup>

Aplikasi ialah sebuah program yang secara khusus dapat menjalankan bentuk-bentuk yang digunakan di dalam komputer oleh pengguna dan dapat berupa kumpulan catatan tertentu yang berisi kode program yang menghubungkan nasabah dan peralatan komputer.<sup>8</sup> Aplikasi termasuk kelas program komputer yang memanfaatkan kemampuan langsung komputer untuk melakukan tugas yang dibutuhkan nasabah untuk dilakukan.

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan/atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada masyarakat.<sup>9</sup> Aplikasi Pegadaian Digital Service merupakan aplikasi digital yang baru saja diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Aplikasi Pegadaian Digital Service bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan meningkatkan nasabah Pegadaian. Yang mana beberapa nasabah Pegadaian adalah karyawan, yang sebenarnya melakukan transaksi dengan pegadaian melalui smartphone mereka dan tidak harus datang ke kantor Pegadaian.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Kasmir, h. 206.

<sup>8</sup>Nurul Maghfiroh, 'Aplikasi Teknik Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen Rantai Pasok', *Language*, 16.281 (2010), h.24.

<sup>9</sup> Pegadaian.co.id (diakses pada 25 Januari 2020)

<sup>10</sup>Lindhi Anjar Sari, 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam: Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik' (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), h. 24.



## 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan ialah tingkat perasaan di mana seseorang mengkomunikasikan hasil dari perbandingan pelaksanaan barang atau manfaat yang didapat dan diantisipasi. Pada penelitian ini kepuasan bertuju kepada kepuasan nasabah kepada Aplikasi PDS tersebut yang sesuai dengan ekspetasi atau yang diharapkan nasabah. Kasmir, menyatakan bahwa “nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan ang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan itu sendiri”, sifat-sifat nasabah antara lain : nasabah adalah raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah merupakan sumber pendapatan.<sup>11</sup> Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahawa nasabah merupakan orang yang berinteraksi di perusahaan yaitu orang yang menggunakan jasa perusahaan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa minat nasabah dan kepuasan nasabah selalu menjadi prioritas karena nasabah merupakan bentuk pendapatan bagi perusahaan.

---

<sup>11</sup>S E Kasmir, 'Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi', 2018, h. 206.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Pelayanan Digital

Kualitas pelayanan ialah sebuah hal utama yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kualitas manfaat ialah penilaian tentang apa yang diperoleh pembeli dengan apa yang diharapkan pembeli sebagai sesuatu yang sesuai ataupun bertentangan. Untuk perusahaan pelayanan jasa, perusahaan benar-benar diminta oleh pelanggannya dalam memberikan manfaat yang besar, mampu mengenali perusahaan dari pesaing serta menciptakan situasi untuk perusahaan.

Menurut Tjptono dan Chandra dalam skripsi Sepni Lorena ada 5 dimensi utama kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan urutan tingkat relatifnya<sup>12</sup>, diantaranya:

- a. Reabilitas berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa memberikan pelayanan yang tepat dari waktu pertama tanpa memberikan kesalahan serta memberikan jasanya berdasarkan waktu yang disetujui bersama.
- b. Daya tangkap berkaitan dengan kesiapan dan kapasitas karyawan untuk membantu nasabah dan menanggapi terhadap tuntutan mereka, dan memberitahukan kapan jasa akan diberikan dan setelah itu memberikan jasa dengan cepat.

---

<sup>12</sup>Sepni Lorena, 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty (Studi Pada Situs Belanja Online Bukalapak. Com)', 2018, h. 22.

- c. Jaminan ialah perilaku karyawan bisa menciptakan kepercayaan nasabah di dalam perusahaan dan perusahaan dapat memberikan rasa aman untuk pelanggan mereka.
- d. Empati menyiratkan bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak sesuai minat pelanggan, dan memberikan pertimbangan individu kepada nasabah dan memiliki jam kerja yang nyaman.
- e. Bukti fisik sehubungan dengan kualitas fisik sarana prasarana, perangkat keras dan bahan yang digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawannya.

Menurut Rowley, layanan elektronik (*e-service*) dicirikan sebagai tindakan, perdagangan atau eksekusi yang pengirimnya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik menggabungkan komponen manfaat E-Tailing, kembalian nasabah, dan manfaat. Voss mencirikan layanan dalam *e-service* menjadi penyampaian jasa dengan memanfaatkan media baru seperti internet. Memiliki bukti mutu pelayanan yang tersedia untuk pengiriman melalui situs mungkin merupakan teknik keberhasilan yang sangat luhur daripada dengan harga murah sertahadirnya web. Kualitas layanan elektronik secara luas digunakan di berbagai bisnis dan perusahaan, termasuk mengelola akun serta non-perbankan, biasanya termasuk dasar utama untuk pemenuhan nasabah yang berhubungan dengan perilaku serta pemanfaatan pilihan perolehan pelanggan. Zeithaml di Giovanis mencirikan kualitas layanan elektronik menjadi sejauh mana situs internet memberikan fasilitas belanja yang mahir serta layak, pembelian dan pengiriman barang dan jasa.

Pararsuraman, Zeithmal, Berry dalam skripsi Sepni Lorena dalam jurnal *A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality Efficiency*, dimensi *e-service*, yakni:

- a. Efisiensi yakni nasabah untuk sampai ke situs, mencari item dan data tertentu yang terkait dengan item itu, serta keluar dari situs dengan upaya yang dapat diabaikan.
- b. Pemenuhan yakni salah satu ukuran kualitas layanan elektronik yang menggabungkan pelaksanaan nyata perusahaan dalam membedakan dengan apa yang dijamin melalui situs, menghitung ketepatan jaminan manfaat, seperti aksesibilitas stok barang serta pengiriman barang berdasarkan waktu yang ditentukan.
- c. Ketersediaan sistem yakni salah satu ukuran kualitas layanan elektronik yang menggabungkan kegunaan situs dalam kapasitas yang tepat.
- d. Privasi yakni salah satu dimensi kualitas layanan elektronik yang mencakup jaminan serta kemampuan perusahaan untuk menjaga kecerdasan informasi nasabah.<sup>13</sup>

## **B. Pegadaian Digital Service**

Dalam Skripsi Dian Olivia<sup>14</sup>, Pegadaian Digital Service merupakan layanan digital dari Pegadaian berupa aplikasi berbasis web serta mobile. Pegadaian Digital Service akan memberikan pelayanan kepada pelanggan serta calon nasabah yang akan memperoleh data produk-produk Pegadaian.

---

<sup>13</sup>Lorena, h. 23.

<sup>14</sup>Dian Olivia, 'PENGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN (PERSERO) AREA MALANG' (Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), h. 10.

Melalui item ini, individu dapat mengajukan kredit dengan mudah dan cepat di rumah, di mana saja, dan kemudian kelompok kecil dapat mengambil bola dan menyiapkannya. Kelebihan dari Pegadaian Digital Service ini ialah dari segi kecepatan, nasabah memperoleh layanan yang proporsional yang diberikan oleh pelayanan di outlet-outlet Pegadaian serta bisa memberikan nilai yang termasuk dalam bentuk tanggapan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini dengan dasar pada:

- a. Kualitas layanan digital, di mana aplikasinya cepat dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan, memungkinkan nasabah untuk mendapatkan layanan yang sebanding dengan yang diberikan oleh pegadaian.
- b. Nasabah mendapatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi dimana aplikasi dapat bertransaksi, terutama bagi nasabah yang tidak mempunyai banyak waktu untuk datang ke outlet.
- c. Dari aplikasi Pegadaian Digital Service, sedikitnya terdapat layanan mendasar yang dapat didapatkan di dalam aplikasi yakni pembukaan buku Tabungan Emas, Top up tabungan emas, Pembayaran Gadai, serta dapat Gadai Online tanpa harus ke Outlet Pegadaian.
- d. Aplikasi Pegadaian Digital Service juga menjadi informasi dari skala harga Emas dan terdapat banyak bonus yang diberikan Pegadaian jika menggunakan aplikasi tersebut.

### C. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler Secara asal kata kepuasan (*satisfaction*) merupakan rasa senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kinerja yang diekspetasi terhadap keadaan yang ada. Jikalau perusahaan gagal memenuhi ekspetasi, nasabah akan tidak puas dengan kinerja perusahaan. Jikalau sesuai dengan ekspetasi, nasabah akan merasa puas. Jikalau kinerja melebihi ekspetasi, nasabah akan sangat puas dan senang.<sup>15</sup>

Menurut Zeithaml Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk layanan itu sendiri memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut.<sup>16</sup>

Menurut Cadotte Woodruff dan Jenkins Kepuasan Merupakan perasaan yang timbul setelah menilai barang yang digunakan. Semnetara itu, menurut wilton kepuasan merupakan sikap nasabah terhadap penilaian persepsi karena perbedaan antara harapan sebelum membeli dan sesudah membeli produk.<sup>17</sup>

Dengan adanya definisi yang sudah dijelaskan diatas bisa diketahui bahwasanya kepuasan ialah pengakuan nasabah dari layanan yang diberikan oleh perusahaan seperti yang diharapkan. Kepuasan itu sendiri dapat terpuaskan jika nasabah merasa puas dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kesanggupan memperoleh barang seperti yang terlihat setelah menggunakan barang tersebut.

---

<sup>15</sup>Irfan Fauzi and Supriyanto Supriyanto, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI PADA PEGADAIAN CABANG PEMBANTU SYARIAH MAJAPAHIT SEMARANG' (IAIN Surakarta, 2019), h. 15.

<sup>16</sup>Reza Dimas Sigit Putrantaji and Farah Oktafani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Study Kasus Pada Ifi Futsal Bandung)', *EProceedings of Management*, 1.3 (2014). h.12

<sup>17</sup>Fauzi and Supriyanto, h. 15.

Selain definisi tersebut, kepuasan juga memiliki faktor yang mempengaruhinya, hal ini terjadi karena kepuasan nasabah sangatla bergantung terhadap tanggapan serta ekspektasi mereka, kita sebagai penyedia barang harus mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Menurut Gasperz faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah ialah:

- a. Kebutuhan dan keinginan terkait dengan hal-hal yang dirasakan nasabaha saat dia mencoba bertransaksi dengan produsen/pemasok barang (perusahaan). Apabila ketika itu keinginan dan kebutuhannya besar, sehingga keinginan ataupun kebutuhan nasabaha akan tinggi, serta begitupun sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan barang-barang dari perusahaan ataupun pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, yang mana mereka akan menceritakan mutu produk yang akan diperoleh nasabah. Ini jelas mempengaruhi pendapat nasabah, khususnya pada item yang dirasa berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui publikasi serta promosi pun mempengaruhi pendapat nasabah.

Kunci membentuk kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Jadi, interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan pada pelanggan.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>M Nur Nasution, 'Manajemen Mutu Terpadu', Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, h. 51.

Kepuasan juga memiliki indikator hal ini diterangkan oleh Garvin. Menurut Garvin dimensi kepuasan nasabah terbagi menjadi sebagai berikut :<sup>19</sup>

- a. Keamanan, kepercayaan dan komunikasi antara penerima barang atau jasa kepada pemberi.
- b. Memahami nasabah yaitu sikap pengertian dari pemberi barang atau jasa pada penerima sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima.
- c. Bukti fisik bahwa dalam memberikan pelayanan pada nasabah harus diikut sesuai standar operasional.
- d. Daya tanggap pemberi barang ataupun jasa terhadap kebutuhan serta keinginan penerima barang ataupun jasa.
- e. Kapasitas, kreativitas pemberi barang ataupun jasa yang diperlukan masing-masing individu pada perusahaan dalam memberikan barang ataupun jasanya kepada penerima barang ataupun jasa.
- f. Akses kemudahan untuk dihubungi oleh pihak nasabah.
- g. Kesopanan, respek dan perhatian.

Selain itu, terdapat pula beberapa strategi yang digunakan oleh perusahaan, barang maupun jasa, untuk meningkatkan tingkat kepuasan oleh para pelanggannya, diantaranya

- a. Strategi pemasaran berupa *relationship marketing*  
Sebuah metodologi di mana transaksi perdagangan antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak selesai setelah penjualan selesai. Istilahnya, penjual membangun hubungan dengan pembeli secara terus menerus.

---

<sup>19</sup>Fauzi and Supriyanto, p. 16.



b. Strategi *superior customer service*

Prosedur ini menawarkan layanan yang lebih baik daripada pesaing. Ini membutuhkan anggaran besar, kemampuan aset manusia, dan upaya tak kenal lelah untuk membuat layanan yang unggul.

c. Strategi *uncconditional guarantees or extra ordinary guarantess*

Strategi ini dapat menjadi komitmen kepuasan kepada pembeli yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme untuk meningkatkan kualitas barang ataupun jasa dan pelaksanaan perusahaan. Jaminan atau penjaminan direncanakan untuk mengurangi risiko kerugian nasabah, dalam hal ini nasabah tidak puas dengan barang ataupun jasa yang sudah dibayarkan.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan memberikan kesempatan untuk mengubah nasabah yang kecewa menjadi nasabah yang puas dengan produk perusahaan.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Menggabungkan berbagai upaya seperti mengamati dan mengukur kepuasan nasabah serta terus-menerus, memberikan pelatihan tentang komunikasi, keterampilan karismatik, memberikan pelatihan bagi pekerja dan manajemen.

f. Menerapkan *Quality Function Development*

Mengasah perencanaan persiapan untuk persepsi terhadap kebutuhan pembeli. QFD mencari untuk menguraikan apa yang dibutuhkan pembeli menjadi apa yang diproduksi perusahaan.<sup>20</sup>

Selain itu, menurut Kotler beberapa teknik yang bisa digunakan dalam mengetahui kepuasan konsumenyakni :<sup>21</sup>

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan jasa yang mengatur serta mengutamakan kepuasan pelanggan harus memberikan kesempatan sebesar-besarnya untuk nasabahnya dalam menyampaikan keluhan, rekomendasi serta kesimpulannya terhadap layanan yang didapat. Media yang digunakan bisa bervariasi misalnya kotak saran, saluran telepon dan kartu komentar. Data yang didapat dari strategi ini bisa memberikan pemikiran serta masukan yang sangatlah penting untuk perusahaan jadi bisa bereaksi dengan cepat terhadap isu-isu yang muncul.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui strategi ini, perusahaan akan mendapatkan informasi terkait persepsi serta masukan langsung dari nasabah perusahaan, dan memberikan hal-hal positif yang perusahaan memberikan perhatian yang luar biasa kepada nasabah.

---

<sup>20</sup>Jamila Ratumbuba, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Manado : IAIN Manado, 2019) h. 11-14

<sup>21</sup>Ika Rini Istiningsih Nugroho, 'Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan" Perum Pegadaian Sukoharjo"', 2011, h. 23–24.

c. Ghost Shopping

Dalam strategi ini beberapa individu digunakan sebagai pelanggan bayangan (bertindak sebagai pembeli dari barang-barang perusahaan pesaing). Kemudian orang tersebut meneruskan penemuan-penemuan sehubungan dengan kualitas dan kekurangan barang-barang perusahaan pesaing. Di sisi lain, mereka pun melihat serta mensurvei bagaimana perusahaan pesaing menanggapi terhadap pertanyaan serta bagaimana mengatasi keluhan nasabah.

d. Lost Costumer Analysis

Strategi yang digunakan untuk strategi ini ialah perusahaan menghubungi nasabahnya yang sudah berhenti membeli ataupun menggunakan layanan perusahaan dan memang sudah melakukan transaksi ke perusahaan lainnya. Biasanya dilaksanakan dengan mendapatkan data tentang penyebab peristiwa ini / maka perusahaan bisa mengambil peraturan lebih lanjut terkait kepuasan serta ketergantungan nasabah

#### D. Penelitian Terhadulu

Untuk membantu peneliti dalam menambah konsep serta wawasan peneliti terkait topik dengan lebih komprehensif, beberapa penelitian terdahulu peneliti rangkum pada tabel dibawah ini.

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Lindhi Anjar Sari (2019)	Analisis Penerapan Sistem Informasi	Persamaan mendasar mengenai pembahasan pelayanan digital.	Penelitian ini berlokasi di Kota Surabaya pada tahun 2019, penelitian saya

		Aplikasi Pegadaian Syariah Digital <i>Service</i> Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Prespektif Etika Bisnis Islam	Menggunakan pendekatan metode yang sama yaitu kualitatif.	berlokasi di Kota Manado pada Tahun 2020 Penelitian ini menganalisis kemudahan nasabah bertransaksi dalam prespektif bisnis islam, penelitian saya menganalisis peningkatan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi.
2.	Feni Hariyati (2020)	Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital <i>Service</i> (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Jelutung	Persamaan mendasar mengenai pembahasan pelayanan digital. Menggunakan pendekatan metode yang sama yaitu kualitatif.	Peneliti melakukan penelitian menggunakan aplikasi yang berbasis pegadaian syariah, penelitian saya berbasis pegadaian konvensional. Aspek peneliti keefektifan layanan digital melalui aplikasi dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian saya menganalisa aplikasi untuk kepuasan nasabah.

				<p>Penelitian ini berlokasi di Kota Jambi dan meneliti Pegadaian Syariah, penelitian saya berlokasi di Kota Manado dan meneliti Pegadaian Konvensional.</p>
3.	Dian Olivia (2020)	<p>Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Melayani Transaksi Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Area Malang</p>	<p>Persamaan mendasar mengenai pembahasan pelayanan digital. Menggunakan pendekatan metode yang sama yaitu kualitatif.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada salah satu produk di dalam aplikasi, penelitian saya berfokus pada kepuasan nasabah menggunakan aplikasi.</p>

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat Pelaksanaan Penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Malalayang di Kota Manado. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, bulan November 2020 sampai dengan bulan Januari 2021.

##### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Menurut Tatang M. Amirin, subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Menurut Muhammad Idrus mendefinisikan subjek penelitian sebagai individu, benda, atau organism yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang yang menjad tempat data dimana variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Ketiga definisi diatas menunjukkan bahwa subjek penelitian berkaitan erat dengan dimana sumber data penelitian diperoleh. Sesuatu yang dalam dirinya melekat masalah yang ingin diteliti dan menjadi tempat diperolehnya data dalam penelitian akan menjadi subjek penelitian.<sup>22</sup> Dengan demikian, informan dalam penelitian termasuk aspekterpenting dalam melengkapi data penelitian. Dalam menentukan subjek atau informan, peneliti memperhatikan aspek-aspek yang memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian yakni penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam meningkatkan nasabah di Pegadaian Cabang

---

<sup>22</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

Malalayang. Pada penelitian ini, 7 (Tujuh) orang dalam digunakan sebagai sumber informasi untuk topik penelitian yang dianggap dapat menjelaskan seluruh pertanyaan yang ingin dikaji sehingga diperoleh informasi yang akurat melalui wawancara dengan narasumber.

Menurut Nyoman Kutha Ratna objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Apabila dilihat dari sumbernya, objek dalam penelitian kualitatif disebut situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu : tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis, menurut Andi Prastowo dan Sugiyono bahwa objek penelitian kualitatif bukan semata-mata berpatokan pada situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen diatas melainkan juga peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan, dan sejenisnya. Kemudian menurut Supranto memaparkan bahwa objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti.

### **C. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian ini memfokuskan pada fenomena yang ada kemudian melakukan analisis secara mendalam. Penelitian kualitatif adalah studi yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, mendeskripsikan, dan menjelaskan kualitas atau karakteristik pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan dengan metode kualitatif.<sup>23</sup>

Dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak dioerlukan penelitian lapangan merupakan penelitian yang mencari dimana peristiwa-

---

<sup>23</sup>Lexy J Moleong, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', 2019, h. 222.

peristiwa yang menjadi objek penelitian berlangsung, sehingga mendapatkan informasi langsung dan terbaru tentang masalah yang berkenaan, sekaligus sebagai pemeriksaan terhadap bahan-bahan yang telah ada. Jika ditinjau dari sudut kemampuan atau kemungkinan penelitian dapat memberikan informasi atau penjelasan, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskriptifkan mengenai unit sosial tertentu yang meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>24</sup>

Kemudian, metode yang diterapkan pada penelitian ini ialah metode deskriptif. Menurut Sugiyono mengungkapkan bahwasanya “Metode Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Sementara itu, tujuan dari penelitian deskriptif ialah :

1. Kumpulkan informasi nyata rinci yang menggambarkan gejala yang ada.
2. Identifikasi masalah atau periksa kondisi dan praktik yang berlaku.
3. Melakukan perbandingan atau evaluasi.
4. Tentukan apa yang akan dilakukan orang lain ketika menghadapi masalah yang sama, dan belajar dari pengalaman mereka untuk membuat rencana dan keputusan masa depan.

Dalam hal ini peneliti berusaha mendeskripsikan secara mendalam bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Malalayang.

---

<sup>24</sup>Iwan Hermawan, "Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Mix Methode", (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019) h.101



## D. Data dan Instrumen

### 1. Data Primer

Sumber data primer ialah sumber data yang didapat peneliti dari sumber asli. Sumber data primer pada penelitian ini ialah hasil wawancara dari informan yang termasuk pihak Pegawai Pegadaian yang bertanggung jawab terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service di Cabang Malalayang dan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Malalayang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purpose sampling. Teknik pengambilan sampel ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan khusus ini, contohnya, orang yang dijadikan sampel dianggap paling mengetahui harapan, atau mungkin penguasa, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengeksplorasi objek ataupun topik serta kondisi sosial yang akan dikaji. Menurut Lincoln dan Guba, Pengukuran sampel pada penelitian kualitatif (naturalistik) sangatlah berbeda dengan pengukuran sampel pada penelitian kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian kualitatif tidak berdasarkan perhitungan statistik. Sampel yang ditentukan digunakan dalam memperoleh data yang maksimal, bukan untuk menggeneralisasi. Dengan demikian, menurut Lincoln dan Kuba dalam studi naturalisme, ukuran sampel tidak bisa dipilih terlebih dahulu. Ciri-ciri khusus sampel purposif ialah:

- a. *Continuos adjustment of focusing of sample*(berdasarkan kebutuhan)
- b. *Emergent sampling design* (sementara)
- c. *Selection to the point of redundancy*(ditentukan sampai jenuh)
- d. *Serial sample of selection unit* (menggelingiing semacam bola salju)

Singkatnya, penelitian ini tidak bisa ditentukan sejak awal, dan ukuran sampel ditentukan ketika peneliti melaksanakan penelitian lapangan. Dalam sampel yang bertujuan, ukuran sampel dipilih oleh pertimbangan informasi. Jumlah sampel yang akan digunakan sebagai tingkat redundansi adalah data yang diperoleh sudah jenuh, berarti dengan menggunakan responden berikutnya tidak didapat tambahan informasi baru yang berarti.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah sumber bahan bacaan. Sumber data bantu bisa membantu memberikan informasi tambahan sebagai bahan pembanding. Sumber data penunjang pada penelitian ini berasal dari buku-buku yang dijadikan referensi.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah suatu prosedur baku yang sistematis dalam mendapatkan informasi yang diperlukan, dan selalu ada keterkaitan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan. Masalah akan menunjukkan jalan serta mempengaruhi metode pengumpulan data. Pengumpulan data ialah informasi yang diperoleh melalui pengukuran tertentu dan digunakan menjadi dasar untuk menyusun argumen logis menjadi fakta. Fakta itu sendiri ialah fakta yang teruji secara empiris. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

### 1. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan salah satu panca indera, yaitu penglihatan sebagai alat pengamatan langsung.<sup>25</sup> Sehingga observasi adalah peneliti terjun langsung ke tempat kejadian untuk mengamati dan

---

<sup>25</sup>H M Sukardi and Jakarta Operasionalnya, 'Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya', Jakarta: Bumi Aksara, 2003, h. 78.

mengamati tingkah laku objek yang diteliti, yang bermanfaat dalam mencari data serta mewujudkan tujuan tertentu. Sehingga peneliti melaksanakan observasi pada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam hal ingin melakukan transaksi dan peneliti juga mendatangi kantor Pegadaian Cabang Malalayang

## 2. Wawancara

Wawancara adalah cara untuk mengumpulkan informasi ataupun data melalui interaksi lisan.<sup>26</sup> Peneliti melaksanakan percakapan yang sangat hati-hati serta sudah terstruktur dengan para nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Malalayang.

Adapun beberapa perlengkapan penting yang harus dipersiapkan saat akan melaksanakan wawancara yakni :

### 1. Recorder

Perekam digunakan untuk merekam semua percakapan yang berhubungan dengan penelitian antara peneliti dan responden. Setelah responden setuju untuk merekam, peneliti berhak merekam selama wawancara. Selama wawancara, peneliti menggunakan telepon genggam untuk merekam.

### 2. Buku Catatan

Buku catatan digunakan dalam mencatat seluruh hasil wawancara dengan informan.

### 3. Kamera

---

<sup>26</sup>M Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Penerbit Andi, 2014), h. 48.

Kamera digunakan untuk mengambil gambar saat peneliti berbicara dengan informan/sumber data. Hal ini diakui oleh informan.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa rekaman fenomena, kejadian masa lalu yang dikumpulkan dalam bentuk gubahan, gambar atau karya monumental dari seseorang.<sup>27</sup> Ini sering menjadi pendukung analisis dalam hal dokumentasi yang dilaksanakan dengan menunjukkan gambar, atau informasi untuk mendukung penelitian yang ada.

### F. Teknik Analisis Data

Dalam jenis penelitian kualitatif. Tidak perlu melakukan pengolahan data setelah mengumpulkan data atau menyelesaikan pengolahan data. Dalam hal ini, informasi sementara yang dikumpulkan bisa disiapkan serta dianalisis pada saat yang bersamaan. Pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mencari informasi tambahan dan mengolahnya kembali. Pengelolaan data dalam penelitian, yakni:<sup>28</sup>

1. Reduksi Data, informasi yang didapat dari lapangan sangat banyak, untuk itu sangat penting untuk mencatat secara cermat dan detail. Jadi jika semakin lama analisis meneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, untuk itu penting untuk segera melakukan pemeriksaan. Mengurangi informasi sama dengan meringkas, memilih banyak hal.

---

<sup>27</sup> Ismail Nawawi, 'Metode Penelitian Kualitatif', Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2012, h. 267.

<sup>28</sup> P Dr, 'Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D' (CV. Alfabeta, Bandung, 2008), h. 247.

2. Penyajian data, Setelah informasi dikurangi, data ditampilkan. Penyajian informasi umumnya berbentuk penggambaran singkat, bagan, hubungan antar kategori, bagan alur, dan sebagainya. Oleh karena itu akan mendapatkan apa yang terjadi, mengatur pekerjaan berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan, kesimpulan awal sifatnya sementara, serta akan diubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada penyelenggaraan pengumpulan informasi berikut. Kesimpulan padapenelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya dan penemuan-penemuan tersebut berbentuk penggambaran ataupun gambaran sebuah proses yang belum jelas sehingga setelah diselidiki menjadi jelas.

Penelitian ini termasuk analisis deskriptif yang dikumpulkan dari berbagai kondisi yang ada dan dari berbagai pihak Pegadaian dan nasabah yang menggunakan aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah bertransaksi. Pemahaman masalah terungkap setelah menganalisis hasil observasi dan wawancara. Hal-hal tersebut akan ditampilkan dalam kerangka umum yang sudah disesuaikan dengan teori yang ada dalam berbagai literature.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Pegadaian**

Menurut sejarah berdirinya Pegadaian, dapat dilihat bahwa industri gadai telah lama dikenal dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, didirikan melalui Bank Van Leening dari Vereenigde dan menjadi lembaga resmi sejak pemerintah kolonial Belanda. Oostindische Compagnie (VOC) adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit melalui sistem gadai.

Momentum awal berdirinya lembaga pegadaian di Indonesia terjadi pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1811, Bank Van Leening dibubarkan, sebaliknya masyarakat bebas mendirikan usaha pegadaian selama ada izin dari pemerintah setempat (*licentie stesel*). Dalam perkembangannya, metode ini membawa dampak buruk. Pemegang izin terlibat dalam rentenir atau praktik riba, yang kurang menguntungkan bagi pemerintah yang berkuasa saat itu, Inggris.

Inggris kemudian mengubah metode *licentie stesel* menjadi *pacth stesel*, yaitu mendirikan pegadaian untuk memberikan kepada masyarakat yang dapat membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah. Ketika Belanda mendapatkan kembali kekuasaan, metode ini dipertahankan dan memiliki efek yang sama. Pemegang hak telah melakukan banyak penipuan saat menjalankan

bisnisnya. Tidak ingin keadaan ini terus terjadi, pemerintah Hindia Belanda telah menerapkan budaya-stelsel untuk mencari jalan keluar.

Kemudian, Peraturan Staatsblad (Stbl) No. Surat Keputusan Nomor 131 yang diundangkan pada tanggal 12 Maret 1901 menetapkan bahwa perusahaan-perusahaan Pegadaian adalah monopoli pemerintah, oleh karena itu organisasi pegadaian nasional pertama didirikan pada tanggal 1 April 1901 di Sujabumi, Jawa Barat. Pada masa pemerintahan Jepang, kantor pusat Kantor Pegadaian di Jalan Kramat Raya 162 digunakan sebagai tempat tawanan perang digunakan, sehingga kantor pusat Biro Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132.

Pada masa pemerintahan Jepang, baik kebijakan maupun struktur organisasi maupun kebijakan dan struktur organisasi Biro Pegadaian yang dikenal dengan *Sitji Eigeikyuku* di Jepang tidak banyak berubah. Pada saat itu, kepala Kementerian adalah Onoyama berkebangsaan Jepang, dan wakilnya adalah Tuan Shobari yang asli.

Pada awal berdirinya pemerintahan Republik Indonesia, karena pertempuran yang semakin sengit, kantor Pegadaian telah pindah dari Jakarta, Karanganyar, Kebumen, Jawa Tengah. Agresi militer Belanda kedua memaksa kantor Pegadaian pindah lagi, yaitu ke Magelang, Jawa Tengah. Setelah perang, kantor Pegadaian kembali bermarkas di Jakarta dan dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola oleh pemerintah, Pegadaian telah mengalami banyak perubahan status, dimulai dengan Badan Usaha Milik Negara (PN) pada tanggal 1 Januari 1961, dan berakhir pada tahun 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 1969 No. 7.

Pegadaian telah berkembang pesat menjadi perusahaan gadai milik negara terbesar di Indonesia. Perusahaan saat ini memiliki empat (empat) anak perusahaan sebagai pilar bisnis perusahaan, yaitu PT. Balai Lelang Artha Gasia, PT, bergerak di bidang jasa lelang. Pesonna Optima Jasa bergerak dalam bidang jasa umum, PT. Pesonna Indonesia Jaya bergerak dalam bidang manajemen hotel dan bisnis real estate lainnya. Baru-baru ini, perseroan mendirikan anak perusahaan lagi pada pertengahan tahun 2018, yaitu PT Pegadaian Galeri Dua Empat yang bergerak di bidang perdagangan emas batangan, perhiasan, dan batu permata. Selain itu, perusahaan memiliki 1 (satu) entitas asosiasi yaitu PT. Sekuritas Indonesia (Pefindo), yang dinilai oleh biro kredit swasta.

Pegadaian terus memperluas pangsa pasarnya melalui jaringan perusahaan di seluruh Indonesia. Per 31 Desember 2019, perseroan mencatatkan 12 kantor wilayah, 61 kantor wilayah, 642 kantor cabang, 3.481 unit layanan cabang, dan 4.123 gerai. Untuk menggaet kaum milenial, Pegadaian membuka gerai bernama The Gade Coffee & Gold. Hingga 31 Desember 2019, telah berhasil membangun 35 gerai dan mengoperasikan 35 gerai. Selain itu, perusahaan telah berhasil mendirikan bank sampah di 62 kota besar di Indonesia melalui program Pegadaian Bersih-Bersih untuk menggugah perhatian masyarakat terhadap lingkungan.

Sepanjang tahun 2019, Pegadaian terus menggalakkan digitalisasi proses bisnis dan meningkatkan kualitas layanan dengan meluncurkan sejumlah produk digital yang inovatif. Pada saat yang sama, dalam rangka meningkatkan tingkat penetrasi bisnis gadai di Indonesia, perusahaan secara aktif menjalin kerjasama



dengan ratusan mitra dan instansi di berbagai wilayah Indonesia. Sepanjang tahun 2019, Peking University berhasil menjalin kerjasama dengan 425 institusi, antara lain 83 instansi pemerintah, 80 instansi BUMN, 181 perguruan tinggi swasta, dan 81 perguruan tinggi negeri dan swasta. Strategi bisnis perusahaan yang diterapkan sepanjang 2019 tercatat mendorong pelanggan Pegadaian meningkat dari 10,64 juta di 2018 menjadi 13,86 juta di 2019, atau meningkat 3,2 juta.

## **2. Dasar Hukum Pegadaian**

Peraturan Pemerintah No 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perseroan Umum (Perum) Pegadaian. Perubahan tersebut dituangkan pada Akta Pendirian Perseroan PT Pegadaian (Persero) Nomor 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., berkedudukan di Jakarta, dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525.AH.01.01 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012. Akta Pendirian Perseroan telah diubah beberapa kali, terakhir melalui Akta Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H.,M.Kn., No. 3 tanggal 5 Desember 2019 dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU 0236352.AH.0.11 Tahun 2019.

Maksud dan tujuan perseroan adalah menyelenggarakan usaha gadai dan amanah secara tradisional dan syariah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta jasa-jasa lainnya di bidang keuangan, khususnya bagi golongan masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah, usaha mikro, kecil dan

menengah, bisnis, dan bisnis kecil dan menengah, dan menggunakan prinsip-prinsip perseroan terbatas untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya perusahaan.

Ayat Al-qur'an yang dapat dijadikan dasar hukum perjanjian gadai adalah QS. Al-Baqarah ayat 283, diantaranya adalah :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ

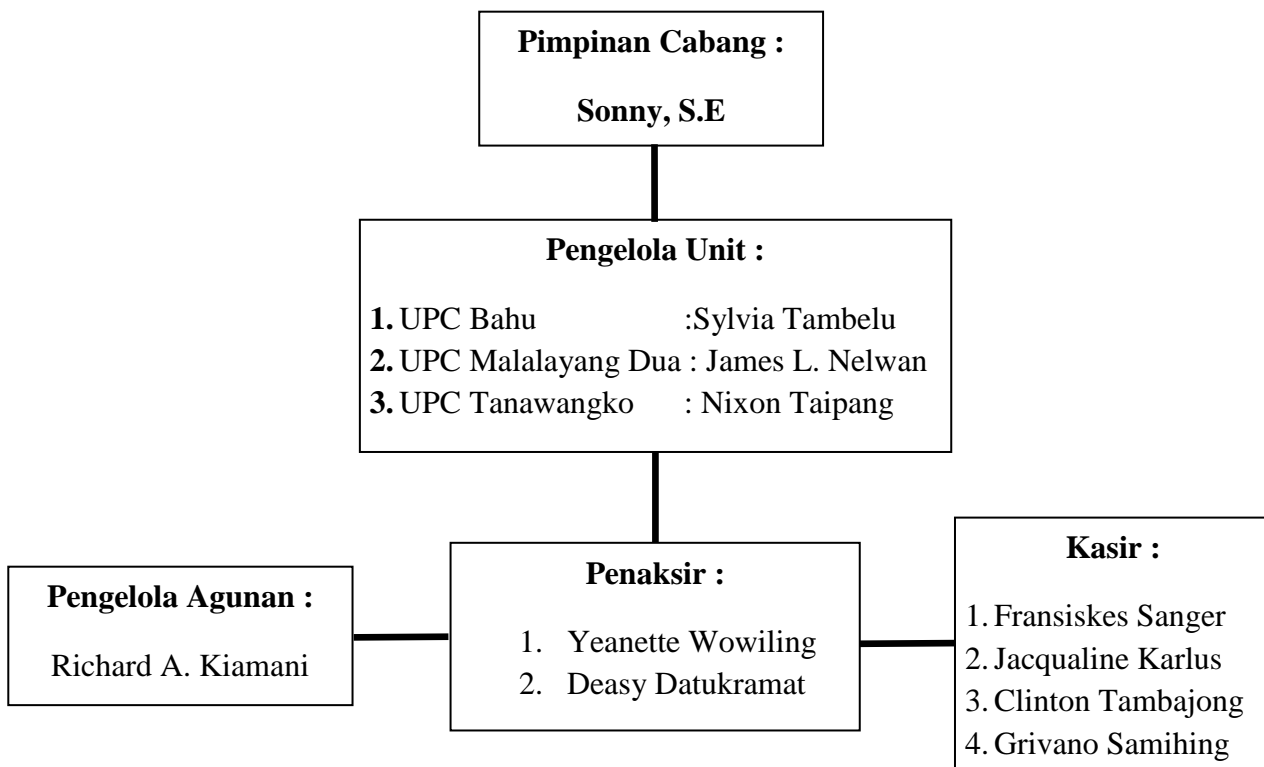
“jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).” (QS. Al-Baqarah : 283)

Firman Allah : (وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ) “Jika kamu dalam perjalanan”. Yakni, sedang melakukan perjalanan dan terjadi hutang piutang sampai batas waktu tertentu, (وَ لَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا) “sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis.” Yaitu seorang penulis yang menuliskan transaksi untukmu. Ibnu Abbas mengatakan: “Atau mereka mendapatkan seorang penulis, tetapi tidak mendapatkan kertas, tinta atau pena, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang oleh pemberi pinjaman. Maksudnya, penulisan itu diganti dengan jaminan yang dipegang oleh si pemberi pinjaman.” Firman Allah Ta’ala: (فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ) “Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).” Ayat ini dijadikan sebagai dalil yang menunjukkan bahwa jaminan harus merupakan sesuatu yang dapat dipegang. Sebagaimana yang menjadi pendapat imam syafi’i dan jumhur ulama. Dan ulama lain menjadikan ayat tersebut sebagai dalil bahwa barang jaminan itu harus berada ditangan orang yang memberikan gadai.

Menurut ayat yang tertera diatas, bahwasannya Al-Qur'an memperbolehkan adanya hukum akad gadai, dengan mengecualikan jika adanya unsur riba yang terdapat didalamnya.

### 3. Struktur Organisasi dan Tugas

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Malalayang



Sumber : Wawancara Kepada Pimpinan Cabang

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di Pegadaian Cabang Malalayang adalah sebagai berikut:

#### a. Pimpinan Cabang

Fungsi Pimpinan Cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan

keuangan usaha gadai dan usaha lain. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pemimpin cabang mempunyai tugas, yaitu :

- 1) Menyusun rencana kerja Berita anggaran Kantor Cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
- 3) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 4) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- 5) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor cabang dan unit.
- 6) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 7) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

b. Pengelola Unit

Fungsi Pengelola Unit adalah mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan unit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pengelola Unit mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan mengawasi kegiatan operasional Unit.
- 2) Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.
- 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
- 4) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, saran dan prasarana, keamanan ketertibian dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang.

c. Penaksir

Fungsi Penaksir adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

d. Pengelola Agunan/Penyimpan

Fungsi Pengelola Agunan/penyimpan adalah mengurus gudang barang jaminan emas dan dokumen kredit dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengadministrasikan barang jaminan dan dokumen sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan dan dokumen kredit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penyimpan mempunyai tugas:

- 1) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.
- 2) Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari pimpinan cabang.
- 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- 4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
- 5) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.
- 6) Melakukan perhitungan barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga kekurangan saldo buku gudang dapat dipertanggungjawabkan.
- 7) Melakukan penyimpanan dokumen kredit usaha lain.

e. Kasir

Fungsi Kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan unit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut. Kasir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jamiinan yang dilelang.
- 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan pembayaran segala pengelompokkan yang terjadi di kantor cabang dan unit.

#### **4. Visi dan Misi Pegadaian**

##### **a. Visi**

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

##### **b. Misi**

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah :
  - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.

- c) Praktik manajemen risiko yang kokoh.
- d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

## 5. Produk-Produk Pegadaian

Peneliti menjelaskan produk-produk pegadaian yang terdapat dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai berikut :

### a. Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

Pegadaian KCA adalah pinjaman berdasarkan hukum gadai, dengan prosedur pelayanan yang sederhana, cepat dan aman. Agunan yang dijadikan jaminan antara lain emas/perhiasan, logam mulia, mobil, barang elektronik dan peralatan rumah tangga lainnya. Produk KCA dalam bisnis gadai antara lain KCA Regular, KCA Flexi, KCA Bisnis dan KCA Prima.

- 1) Di KCA reguler, kredit mulai dari Rp. 50.000, maksimum sewa modal 1,15% (nilai pinjaman) setiap 15 hari, jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan mencicil atau gadai berulang, dan sewa modal selama jangka waktu pinjaman dapat dilunasi setiap saat dengan menghitung rasio.
- 2) Di KCA Flexi, jangka waktu kredit fleksibel, dan biaya pengelolaan adalah 1% dari jumlah pinjaman (sampai dengan Rp 200.000). Sewa modal dihitung setiap hari, 0,5% untuk 5 hari pertama, lalu 0,1% per hari.
- 3) Di KCA Bisnis, pinjaman mulai dari Rp. 100.000.000, sewa modal bervariasi dari 0,65% hingga 0,95% tergantung pada ukuran pinjaman. Nasabah juga perlu membayar biaya pengelolaan sebesar Rp100.000 dan menggunakan perhiasan emas dan emas batangan sebagai jaminan.



- 4) Di KCA Prima, pinjaman mulai dari Rp. 500.000 sampai Rp. 500.000 dan sewa modal 0%. Membebankan biaya manajemen kepada pelanggan mulai dari Rp. 2.000 sampai 5.000, dengan jangka waktu maksimal 60 hari.
- b. Pegadaian KRASIDA (Kredit Sistem Angsuran Gadai) Pegadaian Krasida adalah pinjaman berdasarkan undang-undang gadai, yang diangsur setiap bulan. Jangka waktu berkisar antara 6 bulan hingga 36 bulan, dan pinjaman dapat dilunasi kapan saja, dan potongan sewa modal dapat dinikmati. Tarif sewa modal ditentukan sesuai dengan jangka waktu pinjaman, dan maksimum 1,4% per bulan.
- c. Pegadaian Gadai Efek Konvensional Pegadaian Gadai Efek Konvensional adalah pinjaman berdasarkan hukum gadai, dengan objek jaminan berupa saham dan/atau obligasi, dan penguasaan nasabah dan/atau agennya kepada Pegadaian. Jangka waktu yang diberikan adalah 90 (sembilan puluh) hari dan dapat diperpanjang. Tarif sewa modal ditentukan berdasarkan jangka waktu kredit dan nilainya 15% per tahun (360 hari).
- d. Pegadaian KREASI (Kredit Angsuran Sistem Fidusia) Pegadaian Kreasi ialah memberikan pinjaman kepada pengusaha mikro untuk mendorong pengembangan usaha melalui skema jaminan perwalian (dalam bentuk BPKB dan di daerah tertentu dalam bentuk kios atau los tempat perusahaan berada) memberikan pinjaman untuk mendorong pengembangan usaha. Metode pembayaran pinjaman adalah angsuran bulanan dalam jangka waktu kredit 12 sampai 36 bulan. Sewa modal yang dibebankan kepada pelanggan adalah 1% per bulan. Produk kreatif dalam bisnis keuangan mikro trus

mencakup Kreasi Ultra Mikro, Kreasi Fleksi, Kreasi Multi Guna dan Kreasi Express Loan.

- 1) Pada Kreasi Ultra Mikro, dana pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai Rp. 10.000.000. Jangka waktu pinjaman adalah 3, 4, 6, 12, 24, 36 bulan. Sesuai dengan besar pinjaman dan jangka waktu pinjaman, tingkat sewa modal yang dikenakan kepada pelanggan adalah 1,12% sampai 12%. Target nasabah produk ini adalah para pengusaha ultra mikro yang membutuhkan pinjaman sistem cicilan bulanan/berakhir.
- 2) Pada Kreasi Fleksi, tarif sewa modal yang dibebankan dengan sistem pembayaran sekali bayar atau angsuran berkala. Untuk sistem pembayaran sekali bayar atau angsuran berkala. Untuk sistem pembayaran sekali bayar tenor 3 bulan 5.47%, tenor 4 bulan 7.36%, dan tenor 6 bulan 11.25%. Sedangkan untuk sistem angsur berkala angsur 3 bulanan 3.50%, angsur 4 bulanan 5.02%, angsur 6 bulanan 8.85%. Target nasabah produk ini adalah pemilik usaha kecil dan menengah.
- 3) Pada Kreasi Multi Guna, uang pinjaman mulai dari 1.000.000 sampai dengan 100.000.000 dengan waktu pilihan 12,18,24 dan 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada nasabah adalah 1.15% sampai dengan 1.5% sesuai dengan besarnya uang pinjaman. Target nasabah produk ini adalah karyawan tetap/PKWT/Honorar, non karyawan/profesional atau pekerja sektor non formal.
- 4) Pada Kreasi Express Loan, uang pinjaman mulai dari Rp.1.000.000 sampai dengan Rp.5.000.000 dengan jangka waktu 1 sampai dengan 6 bulan.

Pinjaman ini tanpa agunan dengan target nasabah komunitas pelaku usaha mikro dan startup. Tarif sewa modalnya 1,45% flat/bulan sampai dengan 2,48% flat/bulan sesuai jangka waktu pinjaman.

- e. Pegadaian MULIA merupakan penyediaan sarana investasi emas bagi masyarakat melalui pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berlogo PT. Antam maupun logo PT. Pegadaian dengan ukuran mulai dari 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1 kilogram. Apabila pembiayaan belum dilunasi, logam mulia yang dibeli disimpan di Pegadaian sebagai jaminan.
- f. Pegadaian Tabungan Emas Penyediaan layanan jual, beli dan titip emas logam mulia secara retail mulai dari pecahan 0.01 gram, dimana pembelian emas tersebut dicatat dalam suatu rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 5 (lima) gram.
- g. Pegadaian MPO (Multi Pembayaran Online) Layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, diantaranya pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, tiket kereta api.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dalam Persepsi Pegadaian**

Tuntutan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat seluruh sektor bisnis beradaptasi dan mengadopsi/membuat layanan yang berbasis digital. PDS atau Pegadaian Digital Service merupakan salah satu contoh dari adaptasi tersebut. Adopsi akan sistem digital yang dilakukan oleh pegadaian (pegadaian yang penulis maksudkan disini adalah outlet pegadaian yang dijadikan objek penelitian oleh penulis) bertujuan untuk memudahkan transaksi nasabah dengan pegadaian tanpa perlu untuk mengunjungi outlet fisik pegadaian. Tentunya dalam pembuatan aplikasi, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah fungsi dari aplikasi yang nantinya akan dibuat. Fungsi dari aplikasi PDS penulis dapati dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

*“okey jadi saya mau menjelaskan, PDS ini adalah salah satu fitur atau media yang menurut saya itu sangat memudahkan nasabah apalagi di tengah pandemi sekarang dimana dengan adanya aplikasi ini jadi nasabah nda perlu datang ke outlet untuk bayar gadaian, perpanjang gadaian, pelunasan bisa lewat aplikasi pada saat dia ingin membayar tagihan dari pegadaian dan dia juga bisa untuk membeli pulsa, membayar tagihan listrik, air maupun telepon.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Detha Pratiwi selaku *Marketing Executive* Pegadaian Cabang Malalayang)

Terkait dengan kemudahan transaksi melalui aplikasi, didasari pada temuan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara antara penulis dengan pegawai Pegadaian

Cabang Malalayang yang bertanggungjawab/bekerja di bagian penanganan aplikasi PDS.

*“pegadaian sudah menyediakan aplikasi yang semaksimal mungkin sudah dibuat untuk memuaskan segala kebutuhan bagi nasabah, jadi aplikasi ini pegadaian ciptakan dimana sama halnya nasabah datang ke outlet tapi disini pegadaian juga memberikan tools atau media yaitu pegadaian digital service bagi nasabah untuk memudahkan bertransaksi dimanapun dan kapanpun”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Detha Pratiwi selaku *Marketing Excecutive* Pegadaian Cabang Malalayang)

Pemindahan bentuk transaksi dari yang bersifat fisik pada bentuk transaksi yang bersifat digital disatu sisi merupakan hal yang cukup kompleks, sebab pada dasarnya kualitas layanan pada transaksi fisik juga perlu untuk dikonversi kedalam bentuk digital. Selain pelayanan, produk yang ditawarkan secara fisik oleh Pegadaian Cabang Malalayang juga perlu untuk dipindahkan dan dijadikan fitur dalam aplikasi PDS tersebut.

*“Nah selain itu aplikasi peagadaian digital juga nasabah juga bisa memilih produk-produk lain dari pegadaian yaitu seperti pembiayaan contohnya pegadaian menawarkan lewat aplikasi jadi nasabah bisa mengajukan pinjaman dana jika butuh dana untuk modal usaha yaitu namanya pembiayaan multigana. Nah ada juga pembiayaan untuk ibadah haji jadi sekarang nasabah kalau mau menggunakan produk-produk pegadaian tanpa harus ke outlet bisa mengajukan pinjaman lewat pegadaian digital service, itulah kemudahan-kemudahan yang didapat oleh*

*nasabah.*”(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Detha Pratiwi selaku *Marketing Excecutive* Pegadaian Cabang Malalayang)

Selain itu, meminimalisir kendala dalam penggunaan aplikasi juga merupakan hal yang penting dan perlu untuk dilakukan oleh Pegadaian Cabang Malalayang. Hal ini dilakukan agar, nasabah merasa nyaman dan dimudahkan dalam setiap transaksi. Akan tetapi untuk meminimalisir kendala, kendala tersebut perlu untuk diidentifikasi, baik kendala yang muncul dari internal aplikasi ataupun dari eksternal aplikasi. Mengenai hal ini, temuan wawancara yang dilakukan oleh penulis memperlihatkan.

*“sampai saat ini untuk kendala itu sendiri presentasinya itu kecil karena selama ini dari aplikasinya itu sendiri belum ada hanya saja mungkin di tiap-tiap jaringan seluler atau providernya dari nasabah itu sendiri sih.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Detha Pratiwi selaku *Marketing Excecutive* Pegadaian Cabang Malalayang)

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, pegadaian secara keseluruhan dapat mempertahankan kualitas pelayanan tradisional (yaitu pelayanan yang dilakukan secara fisik) dan meningkatkan pelayanan yang berbasis digital, tujuannya untuk mencapai kepuasan dari para nasabahnya.

## **2. Persepsi Nasabah terkait Penggunaan Aplikasi PDS**

Penerimaan terhadap teknologi merupakan hal mendasar yang perlu untuk dilakukan oleh semua orang pada saat ini. Hal ini dimaksudkan, karena perkembangan industri *fintech* (*Financial Technology*) atau pembiayaan berbasis online sangat pesat. Tentunya bukan hanya terbatas pada perusahaan-perusahaan yang baru, perusahaan yang telah ada sebelumnya seperti perbankan dan khususnya pada topik penelitian ini Pegadaian, pun telah beradaptasi dengan hal tersebut. Pada topik penelitian ini, penulis melakukan wawancara yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah Pegadaian Cabang Malalayang dalam menggunakan aplikasi PDS (*Pegadaian Digital Service*). Wawancara pada penelitian ini penulis lakukan pada tujuh orang nasabah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat lima orang nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi PDS dan dua orang lainnya yang belum/tidak menggunakan aplikasi PDS dalam melakukan transaksi.

Rentang usia yang penulis dapatkan pada nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi berkisar pada 18-40 tahun, yaitu dua orang berumur 18 tahun, dan ketiga lainnya memiliki usia 30, 33, dan 38 tahun. Sedangkan dua orang nasabah yang belum/tidak menggunakan aplikasi memiliki rentang usia 40 tahun ke atas, masing-masing berumur 45 dan 48 tahun.

Aplikasi PDS memudahkan para nasabah pegadaian dalam melakukan transaksi. Memudahkan dalam konteks ini memiliki makna bahwa aplikasi tersebut dapat meminimalisir penggunaan waktu nasabah pada saat melakukan transaksi. Dengan kata lain, nasabah tidak perlu menunggu atau mengantri ketika melakukan transaksi, baik dalam transaksi gadai, pembayaran cicilan, transaksi pembelian logam mulia, tabungan

emas, ataupun tabungan haji. Hal ini penulis dapati dari hasil wawancara dengan nasabah pegadaian,

*“semenjak ada aplikasi ini saya tidak perlu repot repot sih datang ke pegadaian karena saya bisa langsung bertransaksi lewat aplikasi.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Dewi Purnamasari selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“tanggapan saya mengenai aplikasi pds ini yaitu aplikasi yang sangat memudahkan apalagi jika saya ingin menggadaikan barang saya, saya tidak perlu mengantri lagi apalagi kalau mau tebus saya sudah tidak mengantri lagi karena saya biasanya untuk tebus atau cicilan atau apapun mengenai pegadaian saya memakai aplikasi pegadaian digital service jadi pegadaian sudah membuat aplikasi yang memudahkan saya untuk bisa membayar, mencicil dan menebus barang gadaian saya.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Ricki Sondakh selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“ya menurut saya membantu tapi saya juga tetap datang ke pegadaian untuk tebus barang gadean saya.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Alifia Azizah selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)



*“aplikasi tersebut bisa kita gunakan untuk bertransaksi untuk cek-cek harga terupdate juga bisa lewat aplikasi kan bu.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Burhan selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“saya pakai aplikasi digital for ba bayar bunga jadi saya nda perlu repot-repot ke pegadaian dan ini sangat membantu saya.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Khumairah Husain selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

Penerimaan nasabah terhadap aplikasi PDS serta penggunaan aplikasi muncul dari kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta petunjuk-petunjuk yang jelas dalam memilih transaksi dan melakukan transaksi. Tinjauan terhadap hal ini dapat dijadikan dasar dalam menilai salah satu dimensi yang terdapat pada dimensi pelayanan. Sehingga ketika dimensi ini teridentifikasi, tujuan dari pembuatan aplikasi dan tingkatan kualitas pelayanan yang dibawa aplikasi dapat membantu pegadaian dalam menjaga dan menambah nasabah. Dalam mengidentifikasi tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, penulis mengajukan pertanyaan dalam wawancara dan menggunakan skala 1-5 untuk mengidentifikasi kerumitan (ditunjukkan dengan angka 1) dan kemudahan (ditunjukkan dengan angka 5) dalam menggunakan aplikasi. Nasabah yang menggunakan aplikasi berpendapat bahwa aplikasi PDS mudah untuk dioperasikan.

*“yang pasti 5, mudah”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Dewi Purnamasari selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“untuk penilaian saya pasti pilih di nomor 5 karena sangat memudahkan saya.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Ricki Sondakh selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“kalo saya sendiri mungkin 4 biar aplikasi ini lebih dikembangkan.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Alifia Azizah selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“saya pilih angka 5 lah bu, karena aplikasi ini sangat memuaskan dan memudahkan.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Burhan selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“saya pilih 5”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Khumairah Husain selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

Fitur yang terdapat dalam aplikasi juga merupakan salah satu faktor yang menunjang tingkat kepuasan pengguna aplikasi (dalam konteks penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Cabang Malalayang). Fitur dalam aplikasi PDS merupakan layanan

transaksi/produk yang disediakan oleh Pegadaian. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, nasabah merasa puas terhadap kelengkapan fitur yang terdapat dalam fitur aplikasi PDS.

*“10 lah sangat memuaskan”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Dewi Purnamasari selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“untuk penilaian 1-10, pasti saya memilih nilai ke 10 karena itu sangat memuaskan dan sangat membantu sekali ketika saya menggunakan aplikasi tersebut.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Ricki Sondakh selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“9, karena ini cukup memuaskan”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Alifia Azizah selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“ya pasti saya pilih 10 bu karena fitur di aplikasi ini fiturnya sudah lengkap, maksudnya mensupportlah kebutuhan-kebutuhan kita sebagai nasabah pegadaian.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Burhan selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“saya pilih 10 karena sangat memuaskan”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Khumairah Husain selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

Sedangkan bagi dua orang nasabah yang belum/tidak menggunakan aplikasi PDS memiliki alasan yang beragam. Alasan pertama yang didapati penulis dari salah satu nasabah yang belum/tidak menggunakan aplikasi adalah:

*“menurut saya, kalau yang pake aplikasi pegadaian itu for orang-orang yang banyak pake produk pegadaian, kalo bapak kan hanya fokus di ba gade, jadi nda terlalu perlu itu aplikasi. Cukup bapak pe anak jo yang pake itu aplikasi, bapak datang langsung jo ka pegadaian”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Denny Irwan selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang), sedangkan alasana lainnya;

*“karena kalo saya lebih suka datang langsung ke pegadaian, kalau lewat aplikasi lagi mo baku transfer jadi ibu lebe suka langsung ke pegadaian dengan ibu le jarang pake digital-digital bagini jadi lebe suka langsung ka pegadaian, cuma baku dekat dengan rumah kwa.”*(transkrip ini penulis dapati melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Sitti Husain selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

Akan tetapi penolakan dari nasabah tersebut dalam menggunakan aplikasi PDS juga didukung oleh pelayanan yang baik, yang diberikan oleh pegawai pegadaian di outlet Pegadaian Cabang Malalayang.

*“10, pegawai disini bagus-bagus semua”*(transkrip ini penulis dapat melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Denny Irwan selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

*“10 lah, karena pegawai pegadaian malalayang pe pelayanan nda mengecewakan”*(transkrip ini penulis dapat melalui wawancara penulis dengan narasumber yang bernama Sitti Husain selaku nasabah Pegadaian Cabang Malalayang)

## **C. Pembahasan**

### **1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi PDS**

Dalam melakukan adaptasi oleh para perusahaan (baik barang ataupun jasa) di era digital merupakan sebuah keharusan yang dituntut pada zaman saat ini. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu bertahan dan meraih keuntungan dari pasar yang menjadi targetnya secara maksimal. Khusus pada perusahaan yang menawarkan produk berupa layanan pembiayaan keuangan baik bank ataupun non-bank, langkah adaptasi dalam bidang digital sudah banyak dijumpai. Strategi ini sangat mempengaruhi keunggulan kompetitif yang dimiliki industri keuangan tersebut pada masing-masing pasarnya. Dengan demikian secara otomatis keunggulan kompetitif tersebut dapat digunakan bukan hanya sebagai strategi kemenangan dengan kompetitor yang lama

(yaitu antara satu industri keuangan yang sudah ada dengan industri keuangan lainnya) tetapi juga dengan kompetitor baru, yaitu industri *fintech* yang mulai pesat perkembangannya. Pada dasarnya, industri keuangan baik bank ataupun nonbank memiliki bentuk produk yang mirip satu dengan yang lainnya, hal substansial yang membedakannya adalah pada dimensi pelayanan yang dilakukan industri tersebut kepada para nasabahnya (termasuk Pegadaian Cabang Malalayang yang penulis jadikan objek dalam penelitian ini). Dimensi pelayanan yang dikemukakan Tjptono dan Chandra, merupakan bentuk dimensi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai suatu industri keuangan ketika melakukan interaksi dalam transaksi yang bersifat langsung atau fisik. Dengan kata lain transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan, dalam penelitian ini, Pegadaian yang terjadi di kantor tempat Pegadaian beroperasi. Dari dimensi tersebut, para karyawan Pegadaian yang bertugas untuk memberikan pelayanan ketika bertransaksi dengan nasabahnya, dapat dikategorikan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui temuan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah yang sering melakukan transaksi secara fisik. Akan tetapi, dalam mengukur kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi PDS (yang merupakan bentuk adaptasi yang dilakukan oleh pegadaian di era digital), dimensi tersebut tidak dapat memberikan pengukuran yang relevan. Hal ini disebabkan salah satunya dari bentuk interaksi yang bersifat “tatap muka”, yang pada mulanya diperankan oleh *teller* digantikan dengan aplikasi dan fitur yang terdapat dalam aplikasi. Pararsuraman, Zeithmal Berry, mengemukakan dimensi *e-service*, yang sejatinya perlu untuk dipenuhi oleh perusahaan, khususnya lembaga keuangan bank ataupun non bank yang memperluas jangkauan pelayanannya menggunakan aplikasi. Aplikasi PDS

memuat dimensi yang telah dikemukakan diatas, hal ini penulis dapati dari temuan wawancara yang dilakukan dengan narasumber (yaitu nasabah Pegadaian Cabang Malalayan yang menggunakan aplikasi PDS).

Selain itu, hemat penulis yang didasari pada temuan wawancara, memahami bahwa, dalam melakukan transaksi melalui aplikasi PDS, dimensi kualitas pelayanan digantikan dengan dimensi kemudahan yang merupakan salah satu dimensi yang terdapat pada TAM (*Technology Acceptance Modeling*) yang dikemukakan oleh Davis. Davis mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai tingkatan kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang mudah untuk dipahami. Selain itu, terdapat beberapa dimensi yang dapat mengukur *perceived ease of use*, diantaranya:

- a. *Easyness*, dapat diartikan sebagai kemudahan penggunaan sistem kerja. Dalam lingkup *e-commerce*, kemudahan ini berpusat pada bagaimana website bisa dilakukan oleh individu.
- b. *Clear and Understandable*, ialah sejauh mana sistem kerja mempunyai kejelasan. Dalam lingkup *e-commerce*, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan situs web yang memiliki substansi yang mudah dipahami.
- c. *Easy to Learn*, yakni sejauh mana suatu sistem mudah diingat dan diterima oleh seseorang. Dalam *e-commerce*, ini mengacu pada sejauh mana situs web dapat diperiksa dan kemudian digunakan sebagai media yang digunakan setiap hari.
- d. *Overall Eastness*, merupakan umumnya tingkat kemudahan yang dimiliki oleh sebuah sistem. Dalam *e-commerce*, ini mengacu pada kemudahan yang umumnya dirasakan saat menggunakan sebuah situs.

Selain Davis, Zeithaml dkk, juga mengemukakan kriteria yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan *online*, diantaranya:

a. Ketersediaan informasi dan isi (*Information Availability and Content*)

Ketersediaan dan kelengkapan data yang disampaikan sering dianggap sangat penting sebagai alasan untuk berbelanja online. Kualitas data akan meningkatkan kepuasan dengan keterlibatan dan pembelian barang dan akan meningkatkan tujuan untuk kembali berkunjung dan melakukan transaksi secara online.

b. Mudah digunakan

Transaksi berbasis internet rumit dan mengancam untuk digunakan banyak nasabah. Ini sangat masuk akal, jika kemudahan menggunakan aplikasi atau web dapat menjadi pertimbangan yang menentukan untuk kualitas layanan online yang terlihat.

c. Keamanan atau privasi

Privasi ini termasuk mengamankan data pribadi pelanggan yang disimpan agar tidak didistribusikan ke situs web lain secara bersama-sama memberikan persetujuan yang diberitahukan.

Kemudahan dalam penggunaan aplikasi dengan sendirinya menggantikan kualitas pelayanan yang dilakukan Pegadaian Cabang Malalayang dalam melayani nasabah secara langsung. Hal ini sudah sesuai dengan tujuan dari fungsi aplikasi PDS yang diharapkan oleh pihak Pegadaian Cabang Malalayang serta nasabahnya. Uraian dan temuan yang terdapat pada hasil wawancara dalam penelitian ini, serta pengkajian dari teori terkait dalam penelitian ini juga dengan sendirinya membenarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari (2019) dan Dian Olivia (2020).



Meskipun untuk dua penelitian yang disebutkan diawal memiliki perbedaan pada objek aplikasi yang diteliti, namun pada kesimpulan dua penelitian menyimpulkan bahwa nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi melalui penggunaan aplikasi, dan hal ini sekaligus menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian melalui aplikasi dikategorikan pada tingkatan yang baik.

Sedangkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Feni Hariyati (2020), menyimpulkan bahwa pada tahapan operasional, pelayanan aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) memiliki tiga hal yang belum terpenuhi secara maksimal, yaitu efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap. Efisiensi yang dimaksudkan pada penelitian tersebut adalah kerja sama pembayaran dari aplikasi hanya memberikan pilihan pembayaran melalui satu Bank saja. Reliabilitas mencakup pada intensitas gagalnya proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui penggunaan aplikasi. Sedangkan daya tanggap, mencakup pada perbaikan keluhan dari nasabah yang menggunakan aplikasi, hal ini dikarenakan unit pengembang aplikasi (yaitu karyawan Pegadaian bidang IT) hanya terdapat di kantor Pusat Pegadaian yang berada di Kota Jakarta.

## **2. Persepsi Kepuasan yang Timbul pada Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi PDS**

Salah satu tujuan dilakukannya pelayanan oleh sebuah perusahaan adalah meningkatkan kepuasan yang dipersepsikan pelanggannya setelah mengkonsumsi produk (barang/jasa) yang diberikan perusahaan. Sedangkan pada sektor digital (baik penggunaan aplikasi dan *e-commerce*), kemudahan yang diberikan oleh perusahaan melalui penggunaan aplikasinya merupakan faktor yang dapat pula meningkatkan

kepuasan dari pelanggannya. Hal ini jika dapat dipertahankan oleh perusahaan, dapat meningkatkan loyalitas dari konsumen mereka terhadap produk (atau bahkan brand yang dimiliki perusahaan) ataupun menambah minat dari calon pelanggan perusahaan tersebut.

Sama seperti perusahaan yang bergerak di industri keuangan lainnya, Pegadaian Cabang Malalayang juga perlu untuk menjaga, atau bahkan meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dalam transaksi yang bersifat fisik dan kemudahan penggunaan aplikasi PDS para nasabahnya. Gasperz mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan terkait dengan hal-hal yang dirasakan nasabah saat dia mencoba bertransaksi dengan produsen/pemasok barang (perusahaan). Apabila ketika itu keinginan dan kebutuhannya besar, sehingga keinginan ataupun kebutuhan nasabah akan tinggi, serta begitupun sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan barang-barang dari perusahaan ataupun pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, yang mana mereka akan menceritakan mutu produk yang akan diperoleh nasabah. Ini jelas mempengaruhi pendapat nasabah, khususnya pada item yang dirasa berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui publikasi serta promosi pun mempengaruhi pendapat nasabah.

Persepsi dan harapan yang dikemukakan diatas, juga penulis temui ketika melakukan wawancara dengan narasumber yang merupakan nasabah Pegadaian Cabang Malalayang. Pemenuhan terhadap persepsi tersebut, dapat ditanggulangi oleh pihak

Pegadaian Cabang Malalayang melalui transaksi yang dilakukan dengan nasabahnya secara langsung ataupun melalui aplikasi PDS.

Selain faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah yang telah diuraikan sebelumnya, kepuasan juga terbagi kedalam beberapa dimensi, hal ini telah dikemukakan oleh Garvin, diantaranya:

- a. Keamanan, kepercayaan dan komunikasi antara penerima barang atau jasa kepada pemberi.
- b. Memahami nasabah yaitu sikap pengertian dari pemberi barang atau jasa pada penerima sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima.
- c. Bukti fisik bahwa dalam memberikan pelayanan pada nasabah harus diukur sesuai standar operasional.
- d. Daya tanggap pemberi barang atau jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima barang atau jasa.
- e. Kemampuan, keterampilan pemberi barang atau jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan barang atau jasanya kepada penerima barang atau jasa.
- f. Akses kemudahan untuk dihubungi oleh pihak nasabah.
- g. Kesopanan, respek dan perhatian.

Dimensi kepuasan tersebut mampu dipenuhi oleh pihak Pegadaian Cabang Malalayang. Hal ini didasari pada hasil wawancara yang penulis lakukan dengan narasumber, baik karyawan Pegadaian Cabang Malalayang, dan Nasabah Pegadaian Cabang Malalayang. Selain transaksi yang dilakukan secara fisik antara Karyawan Pegadaian Cabang Malalayang dengan nasabah, pemenuhan dimensi kepuasan melalui aplikasi PDS juga

dilakukan oleh Pegadaian Cabang Malalayang. Hal ini dapat dibuktikan melalui temuan wawancara yang mendeskripsikan pengalaman nasabah Pegadaian Cabang Malalayang yang dimudahkan dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Argument tersebut sekaligus menyepakati kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari (2019). Dalam kesimpulan penelitiannya, Lindhi mengemukakan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pegadaian, selain itu, timbul antusiasme pada nasabah pegadaian dalam merekomendasikan aplikasi PSDS tersebut kepada nasabah lainnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini menyimpulkan:

1. Dari tujuh narasumber yang dipilih oleh penulis, lima narasumber yang menggunakan aplikasi merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi berdasarkan fitur (pilihan produk pegadaian) dari aplikasi PDS yang lengkap sehingga kelima narasumber merasa puas menggunakan aplikasi PDS. Rentang umur kelima narasumber tersebut berada pada kisaran umur 18-40 tahun. Sedangkan dua narasumber yang tidak menggunakan aplikasi memiliki kisaran umur 40 tahun ke atas dan memiliki alasan yang berbeda untuk tidak menggunakan aplikasi. Salah satu dari narasumber beralasan bahwa produk pegadaian yang digunakan sedikit dan beranggapan bahwa nasabah lain yang menggunakan aplikasi memiliki transaksi produk pegadaian yang beragam. Sedangkan narasumber lainnya memiliki lokasi tempat tinggal yang dekat dengan outlet pegadaian, akan tetapi kedua narasumber yang tidak menggunakan aplikasi tersebut memiliki pendapat yang sama, bahwa pelayanan dari karyawan outlet Pegadaian Cabang Malalayang sangat baik.
2. Pegadaian Cabang Malalayang telah berhasil dalam memperluas jangkauan pelayanannya tidak hanya dalam bentuk fisik, akan tetapi dalam pelayanan yang berbentuk digital juga ditingkatkan. Produk yang terdapat dalam aplikasi

PDS juga merupakan produk yang sama, yang terdapat dalam pelayanan outlet fisik.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Pegadaian Cabang Malalayang**

Bagi Pegadaian Cabang Malalayang, masih terdapat potensi dalam meningkatkan penganalan aplikasi bagi para nasabah, khususnya pada saat ini, dimana Pandemi Covid-19 masih marak berkembang dan menular kepada masyarakat secara luas. Selain itu, pengembangan untuk aplikasi juga diperlukan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang didapat melalui penggunaan aplikasi.

### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan topik yang sama dengan penelitian ini, dapat menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, agar kesimpulan penelitian bisa lebih luas dan dapat digeneralisasi pada seluruh populasi nasabah Pegadaian Cabang Malalayang. Selain menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian selanjutnya juga dapat menambah variabel, tidak hanya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, tetapi juga dapat menambah variabel TAM (*Technological Acceptance Modeling*) untuk menjangkau nasabah yang memiliki kisaran usia 40 tahun keatas, agar dapat memberikan data tambahan untuk pengembangan aplikasi PDS yang memudahkan penggunaannya terhadap nasabah-nasabah yang memiliki kisaran usia tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Budiarto Kustoro. 2020. *Ekonomi dan Bisnis Digital*. Medan : Yayasan Kita Menulis.

Fauzi Irfan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Pegadaian Cabang Pembantu Majapahit Semarang*. Semarang : Skripsi IAIN Surakarta.

Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Laporan Keuangan Audited Peum Pegadaian. 2010.

Laporan Tahunan PT. Pegadaian Persero. 2019.

Lorena Sepni. 2018. *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty*. Lampung : Skripsi Universitas Lampung.

Meleong Lexy. 2011. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Roksdakarya.

Marimin, Maghfirah. 2011. *Teknik Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen Rantai Pasok*. Jakarta : IPB Press.

M.N Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Nawawi Ismail. 2012. *Metode Penelitin Kualitatif*. Jakarta : CV. Dwiputra Pustaka Jaya.

Nugroho Ika Rini Istiningsih. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perum Pegadaian Sukoharjo*. Surakarta : Skripsi Universitas Sebelas Maret.

Olivia Dian. 2020. *Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Melayani Transaksi Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Area Malang*. Malang : Skripsi Universitas Muhammadiyah.

Pegadaian.co.id

Putra Ibnu F.S Febrianur. 2016. *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*. The 4th University Research Coloqulum. ISSN 2407-9189

Ratumbuba Jamila. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Manado : Skripsi IAIN Manado.

Sari Anjar Lindi. 2019. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Prespektif Etika Bisnis Islam*. Surabaya : Skripsi UIN Sunan Ampel.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2003. *Metedologi Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. 2007. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung: PT. Imperial Bhakti Utama.



# LAMPIRAN

## TRANSKRIP WAWANCARA

### *Nasabah Pegadaian*

**Nama : Dewi Purnamasari**

**Umur : 33 Tahun**

**Pekerjaan : PNS**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?  
Jawab : sudah sekitar 5 tahun sih
2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?  
Jawab : yang selalu saya pakai di produk pegadaian ada KCA tapi sekarang lagi cicil logam mulia dan juga tabungan emas
3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?  
Jawab : oh iya iya
4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : iya, saya selalu menggunakannya
5. Bagaimana tanggapan dari bapak/ibu ketika menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : semenjak ada aplikasi ini saya tidak perlu repot repot sih datang ke pegadaian karena saya bisa langsung bertransaksi lewat aplikasi
6. Dari skala 1-5, 1 rumit dan 5 mudah, kira-kira berapa poin yang akan bapak/ibu berikan ketika menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : yang pasti 5, mudah
7. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap ketersediaan fitur di aplikasi?  
Jawab : 10 lah sangat memuaskan
8. Menurut bapak/ibu, apakah fitur dalam aplikasi Pegadaian digital service sudah lengkap?  
Jawab : sudah lengkap

**Nama : Ricki Sondakh**

**Umur : 30 Tahun**

**Pekerjaan : Karyawan Swasta**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?  
Jawab : sudah sekitaran 6-7 tahun
2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?  
Jawab : biasanya saya pakai produk yang gadai dan tabungan emas
3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?

Jawab : oh iya pernah

4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : iya, saya menggunakan aplikasi pds

5. Bagaimana tanggapan dari bapak/ibu ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : tanggapan saya mengenai aplikasi pds ini yaitu aplikasi yang sangat memudahkan apalagi jika saya ingin menggadaikan barang saya, saya tidak perlu mengantri lagi apalagi kalau mau tebus saya sudah tidak mengantri lagi karena saya biasanya untuk tebus atau cicilan atau apapun mengenai pegadaian saya memakai aplikasi pegadaian digital service jadi pegadaian sudah membuat aplikasi yang memudahkan saya untuk bisa membayar, mencicil dan menebus barang gadaian saya.

6. Dari skala 1-5, 1 rumit dan 5 mudah, kira-kira berapa poin yang akan bapak/ibu berikan ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : untuk penilaian saya pasti pilih di nomor 5 karena sangat memudahkan saya.

7. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap ketersediaan fitur di aplikasi?

Jawab : untuk penilaian 1-10, pasti saya memilih nilai ke 10 karena itu sangat memuaskan dan sangat membantu sekali ketika saya menggunakan aplikasi tersebut.

8. Menurut bapak/ibu, apakah fitur dalam aplikasi Pegadaian digital service sudah lengkap?

Jawab : menurut saya sudah lengkap, karena produk yang saya pakai sudah ada dalam aplikasi tersebut.

**Nama : Alifia Azizah**

**Umur : 18 Tahun**

**Pekerjaan : Mahasiswa**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?

Jawab : so sekitar lama, so sekitaran 2 sampai 3 tahun sto

2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?

Jawab : banyak, mar yang paling sering itu produk gade

3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?

Jawab : so pernah

4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : dan so gunakan no itu aplikasi

5. Bagaimana tanggapan dari bapak/ibu ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : ya menurut saya membantu tapi saya juga tetap datang ke pegadaian untuk tebus barang gadean saya.

6. Dari skala 1-5, 1 rumit dan 5 mudah, kira-kira berapa poin yang akan bapak/ibu berikan ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : kalo saya sendiri mungkin 4 biar aplikasi ini lebih dikembangkan.

7. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap ketersediaan fitur di aplikasi?

Jawab : 9, karena ini cukup memuaskan

8. Menurut bapak/ibu, apakah fitur dalam aplikasi Pegadaian digital service sudah lengkap?

Jawab : menurut saya sudah lengkap, karena produk pegadaian yang saya gunakan ada juga di dalam aplikasi.

**Nama : Burhan**

**Umur : 38 Tahun**

**Pekerjaan : Karyawan Swasta**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?

Jawab : saya sih semenjak menjadi nasabah pegadaian sudah lama sih bu, mungkin kisaran 5 sampai 6 tahun

2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?

Jawab : kalau untuk produknya saya paling sering ya rata-rata kalau di pegadaian pasti gadanya emas dan saya juga pernah gadai bpkb dan kebetulan istri saya juga ikut tabungan emas bu.

3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?

Jawab : iya saya pernah mendengar aplikasi pegadaian digital

4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : iya bu, saya juga menggunakan aplikasi tersebut

5. Bagaimana tanggapan dari bapak/ibu ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : aplikasi tersebut bisa kita gunakan untuk bertransaksi untuk cek-cek harga terupdate juga bisa lewat aplikasi kan bu.

6. Dari skala 1-5, 1 rumit dan 5 mudah, kira-kira berapa poin yang akan bapak/ibu berikan ketika menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : saya pilih angka 5 lah bu, karena aplikasi ini sangat memuaskan dan memudahkan.

7. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap ketersediaan fitur di aplikasi?

Jawab : ya pasti saya pilih 10 bu karena fitur di aplikasi ini fiturnya sudah lengkap, maksudnya mensupportlah kebutuhan-kebutuhan kita sebagai nasabah pegadaian.

8. Menurut bapak/ibu, apakah fitur dalam aplikasi Pegadaian digital service sudah lengkap?

Jawab : untuk saat sekarang sudah lengkap bu.

**Nama : Khumairah Husain**

**Umur : 18 Tahun**

**Pekerjaan : Mahasiswa**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?  
Jawab : so sekitaran 1 tahun
2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?  
Jawab : Cuma gade emas sih
3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?  
Jawab : iya
4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : iya
5. Bagaimana tanggapan dari bapak/ibu ketika menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : saya pakai aplikasi digital for ba bayar bunga jadi saya nda perlu repot-repot ke pegadaian dan ini sangat membantu saya.
6. Dari skala 1-5, 1 rumit dan 5 mudah, kira-kira berapa poin yang akan bapak/ibu berikan ketika menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : saya pilih 5
7. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap ketersediaan fitur di aplikasi?  
Jawab : saya pilih 10 karena sangat memuaskan
8. Menurut bapak/ibu, apakah fitur dalam aplikasi Pegadaian digital service sudah lengkap?  
Jawab : kalo menurut saya, so lengkap

**Nama : Denny Irwan**

**Umur : 48 Tahun**

**Pekerjaan : Pedagang**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?  
Jawab : somo 10 tahun sto
2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?  
Jawab :kalau saya cuma dua, gadde emas dengan tabungan emas
3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?  
Jawab :iya pernah
4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?  
Jawab : belum
5. Kenapa bapak/ibu tidak menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : menurut saya, kalau yang pake aplikasi pegadaian itu for orang-orang yang banyak pake produk pegadaian, kalo bapak kan hanya fokus di ba gade, jadi nda terlalu perlu itu aplikasi. Cukup bapak pe anak jo yang pake itu aplikasi, bapak datang langsung jo ka pegadaian

6. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pegadaian dalam melayani transaksi bapak/ibu?

Jawab : 10, pegawai disini bagus-bagus semua

**Nama : Sitti Husain**

**Umur : 45 Tahun**

**Pekerjaan : IRT**

1. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian?

Jawab : So 20 tahun mungkin

2. Layanan atau produk pegadaian apa saja yang bapak/ibu gunakan?

Jawab : pasti produk gade dan juga arrum haji, gade bpkb.

3. Apakah bapak/ibu pernah mendengar tentang aplikasi pegadaian digital service?

Jawab : iya, selalu

4. Apakah bapak/ibu menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : belum pake

5. Kenapa bapak/ibu tidak menggunakan aplikasi tersebut?

Jawab : karena kalo saya lebih suka datang langsung ke pegadaian, kalau lewat aplikasi lagi mo baku transfer jadi ibu lebe suka langsung ke pegadaian dengan ibu le jarang pake digital-digital bagini jadi lebe suka langsung ka pegadaian, cuma baku dekat dengan rumah kwa.

6. Dari skala 1-10, 1 tidak memuaskan dan 10 sangat memuaskan, kira-kira berapa poin yang bapak/ibu berikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pegadaian dalam melayani transaksi bapak/ibu?

Jawab : 10 lah, karena pegawai pegadaian malalayang pe pelayanan nda mengecewakan

***Pegawai Pegadaian (menangani aplikasi pds)***

**Nama : Detha Pratiwi**

**Umur : 28 Tahun**

**Pekerjaan : Marketing Executive (Bertanggung Jawab dgn Aplikasi PDS)**

1. Apakah ibu sebelum bekerja di pegadaian telah memiliki pengalaman dalam menangani aplikasi seperti PDS?

Jawab : jadi saya kan bekerja di pegadaian sudah dari 6 tahun sebelumnya, jadi sebelum aplikasi itu diluncurkan saya sudah bekerja dan memiliki pengalaman.

2. Menurut ibu, apa saja kegunaan aplikasi PDS untuk nasabah ?

Jawab :okey jadi saya mau menjelaskan, PDS ini adalah salah satu fitur atau media yang menurut saya itu sangat memudahkan nasabah apalagi di tengah pandemi sekarang dimana dengan adanya aplikasi ini jadi nasabah nda perlu datang ke outlet untuk bayar gadaian, perpanjang gadaian, pelunasan bisa lewat aplikasi pada saat dia ingin membayar tagihan dari pegadaian dan dia juga bisa untuk membeli pulsa, membayar tagihan listik, air maupun telepon. Nah selain itu aplikasi pegadaian digital juga nasabah juga bisa memilih produk-produk lain dari pegadaian yaitu seperti pembiayaan contohnya pegadaian menawarkan lewat aplikasi jadi nasabah bisa mengajukan pinjaman dana jika butuh dana untuk modal usaha yaitu namanya pembiayaan multigana. Nah ada juga pembiayaan untuk ibadah haji jadi sekarang nasabah kalau mau menggunakan produk-produk pegadaian tanpa harus ke outlet bisa mengajukan pinjaman lewat pegadaian digital service, itulah kemudahan-kemudahan yang didapat oleh nasabah.

3. Apa saja fitur yang ditawarkan dalam aplikasi PDS untuk nasabah?

Jawab : Nah selain itu aplikasi pegadaian digital juga nasabah juga bisa memilih produk-produk lain dari pegadaian yaitu seperti pembiayaan contohnya pegadaian menawarkan lewat aplikasi jadi nasabah bisa mengajukan pinjaman dana jika butuh dana untuk modal usaha yaitu namanya pembiayaan multigana. Nah ada juga pembiayaan untuk ibadah haji jadi sekarang nasabah kalau mau menggunakan produk-produk pegadaian tanpa harus ke outlet bisa mengajukan pinjaman lewat pegadaian digital service, itulah kemudahan-kemudahan yang didapat oleh nasabah.

4. Menurut ibu, apakah aplikasi tersebut mudah penggunaannya bagi nasabah?

Jawab : di pegadaian digital service ini bisa juga melihat update harga emas terkini lewat aplikasi jadi disitu tinggal buka aplikasi saja kita bisa melihat harga emas terkini, disitu sudah di update per harga emas yang terkini.

5. Menurut ibu, apakah fitur layanan dalam aplikasi tersebut sudah lengkap?

Jawab : pegadaian sudah menyediakan aplikasi yang semaksimal mungkin sudah dibuat untuk memuaskan segala kebutuhan bagi nasabah, jadi aplikasi ini pegadaian ciptakan dimana sama halnya nasabah datang ke outlet tapi disini pegadaian juga

memberikan tools atau media yaitu pegadaian digital service bagi nasabah untuk memudahkan bertransaksi dimanapun dan kapanpun

6. Menurut ibu, adakah kendala yang mungkin ditimbulkan aplikasi ketika nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi?

Jawab : sampai saat ini untuk kendala itu sendiri presentasinya itu kecil karena selama ini dari aplikasinya itu sendiri belum ada hanya saja mungkin di tiap-tiap jaringan seluler atau providernya dari nasabah itu sendiri sih.

7. Jika ibu memposisikan diri sebagai nasabah yang akan melakukan transaksi, bentuk transaksi seperti apa yang akan dipilih? Melalui aplikasi atau transaksi secara fisik?

Jawab :jadi untuk transaksi itu sendiri saya memilih yang mana, saya rasa keduanya itu tidak jadi pilihan mungkin karena dua-duanya bagus bisa menjadi salah satu media untuk pembayaran tapi kalau menurut saya yang tipenya orang yang agak kurang suka yang ribet-ribet apalagi di musim pandemi saat ini saya cenderung memilih yang lewat aplikasi karena disitu saya lebih mudah untuk mengaksesnya karena dari rumah juga boleh dan saya rasa memang lebih mudah lewat aplikasi



## DOKUMENTASI

1. Dokumentasi wawancara bersama Pegawai Pegadaian yang bertanggung jawab dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service.



2. Dokumentasi wawancara nasabah-nasabah Pegadaian.





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM**

Jln. Dr.S. Jln.Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B-734/In.25/F.IV/TL.00.1/ 11/2020

Manado, 11 November 2020

Lamp : -

Perihal : *Permohonan Izin Penelitian*

Kepada Yth.

**Pimpinan Cabang Pegadaian Malalayang**

di-

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr, Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Alda C.F Pakaya
Nim	: 16.4.1.007
Semester	: IX (Sembilan)
Prodi	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Ekonomi & Bisnis Islam

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul: **"Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang"** guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dengan.


Dosen Pembimbing;

1. Dr. Radliyah Hasan Jan, M.Si
2. Ramli Sammawi M.H M.Phil

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan November s/d Januari 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalam*  
Dekan,

  
**Dr. Rosdalina, M.Hum**  
NIP.197803242006042003

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 005/05.11745/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sonny, SE  
Jabatan : Pemimpin Cabang Malalayang


Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Alda C.F Pakaya  
NIM : 16.4.1.007  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melaksanakan penelitian dikantor PT.Pegadaian (Persero) Cabang Malalayang sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul **Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang.**

Demikian surat keterangan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Manado, 12 Januari 2021  
Pemimpin Cabang Malalayang


**SONNY**  
NIK.P.76561



# ALDA CHIKA FITRAH PAKAYA

PENULIS

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap penulis Alda Chika Fitrah Pakaya, yang akrab disapa Alda, lahir dari pasangan Irwan Ishak Pakaya S.Sos dan Sitti Masjitah Hiola. Penulis Beragama Islam. Penulis tinggal di Jl. Al-Jannah Kel. Banjer Kec. Tikala Kota Manado, Sulawesi Utara.

## MINAT

Menari Tradisional, Teater, Membaca Puisi, Pembawa Acara, Public Speaking, Transaksi Kas.

## HUBUNGI PENULIS :

Ponsel: 085936561363

Email: aldapakaya1999@gmail.com

Ig : aldhapakaya

fb : Alda Pakaya

## RIWAYAT KERJA

### Magang Kampus

*Agustus 2019 - Desember 2019*

- Bertanggung Jawab menjadi Admin
- Membantu menjual barang lelang emas
- Membantu proses pelayanan digital melalui aplikasi Pegadaian

### PT. Pegadaian (Persero)

*Januari 2020 - Sekarang*

- BPO Magang
- Backup Relationship Officer
- Sales Profesional

## RIWAYAT PENDIDIKAN

- SDN NEGERI 58 Manado
- SMP NEGERI 1 Manado
- SMA NEGERI 7 Manado
- IAIN MANADO



