

**EFEKTIVITAS APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE*
(PDS) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
DI PT. PEGADAIAN CABANG MANADO TIMUR**

SKRIPSI



Oleh:
Rafli Ainur Fikri
NIM. 1941042

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

1445 H/2023 M

**EFEKTIVITAS APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE*
(PDS) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
PT. PEGADAIAN CABANG MANADO TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:
Rafli Ainur Fikri
NIM. 1941042

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

1445 H/2023 M

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rafli Ainur Fikri
NIM : 1941042
Program : Sarjana (Sastra Satu)
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, 1 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



865AKX527092016
Rafli Ainur Fikri
NIM. 1941042

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 Skripsi Saudara/i:


Nama : Rafli Ainur Fikri
Nim : 1941042
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaiku Wr. Wb

Manado, 17 Juli 2023

Pembimbing I


Syarifuddin, S.Ag. M.Ag.
NIP. 197411272005011003

Pembimbing II


Chadijah Haris, M.M.
NIP. 198703112019032007

Mengetahui
Ketua Prodi Ekonomi Syariah


Sjamsuddin A.K. Antuli
NIP. 197611262003121003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur” yang disusun oleh Rafli Ainur Fikri, NIM: 1941042, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang di selenggarakan pada 31 Juli 2023 bertepatan dengan 13 Muharam 1445 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa Perbaikan.

Manado, 01 Agustus 2023

14 Muharam 1445 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	()
Sekretaris	: Chadijah Haris, M.M	()
Munaqisy I	: Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum	()
Munaqisy II	: Rahmawati, M.S.I	()
Pembimbing I	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	()
Pembimbing II	: Chadijah Haris, M.M	()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



TRANSLITERASI

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

Transliterasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	ṣ	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
ش	sy	ء	'
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

2. Konsonan Rangkap

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

احمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

3. *Ta>' Marbu>t{ah* di Akhir Kata

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

جمهورية : ditulis *Jumhu riyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

- b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعم الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفطر : ditulis *Zakat al-Fit}r*

4. Vokal Pendek

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

5. Vokal Panjang

- a. “a” panjang ditulis “a>”, “i” panjang ditulis “i>”, dan “u” panjang ditulis “u>”, masing-masing dengan tanda *macron* (>) di atasnya.
- b. Tanda *fath{ah* + huruf *ya>'* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fath{ah* + *wawu>* mati ditulis “au”.

6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

('):

أنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

7. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

القرآن : ditulis *al-Qur'an*

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- a. Ditulis kata per kata atau;
- b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

شيوخ الإسلام	: <i>Syaikh al-Islam</i>
نتاج الشريعة	: <i>Ta>j asy-Syari>'ah</i>
التصور الإسلامي	: <i>At-Tas}awwur al-Isla>mi></i>

10. 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.

MOTTO

“Jangan pernah merasa rendah hanya karena direndahkan.”

“sabar dan jalani, hidup itu penuh dengan *plot twist*.”

ABSTRAK

Nama : Rafli Ainur Fikri
NIM : 1941042
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) Dalam
Mewujudkan Pelayanan Prima di PT. Pegadaian Cabang
Manado Timur

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti mencoba untuk menggambarkan kondisi yang terjadi selama penelitian ini dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum efektif dalam mewujudkan pelayanan prima sebab 1 dari 6 dimensi pelayanan prima yaitu dimensi efisiensi belum maksimal. Meskipun aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum dapat mewujudkan pelayanan prima, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Cabang Manado Timur dinilai baik oleh nasabah.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pegadaian, Pegadaian Digital Service, Pelayanan Prima*

ABSTRACT

Name : Rafli Ainur Fikri
Student Number : 1941042
Faculty : Islamic Economy and Business
Study Program : Sharia Economics
Title : Effectiveness of Digital Pawnshop Application (PDS) in
Delivering Excellent Service at PT Pegadaian Manado
Timur Branch

This study aims to determine the effectiveness of the digital pawnshop application service in delivering excellent service at PT. Pegadaian Manado Timur Branch. The method used in this research is descriptive qualitative research method, where the researcher tries to describe the conditions that occurred during this research. Data analysis techniques used are data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the pawnshop digital application service has not been effective in delivering excellent service because 1 of the 6 dimensions of excellent service, that is the dimension of efficiency, has not been maximized. Even though the pawnshop digital service application has not been able to deliver excellent service, the quality of service provided by the Pegadaian Manado Timur Branch is considered good by customers.

Keywords: *Effectiveness, Pegadaian, Pawnshop Digital Service, Excellent Service*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atau limpahan taufiq, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT Pegadaian Cabang Manado Timur”** dan tak lupa penulis ucapkan salam dan sholawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yaitu sosok yang menjadi suri tauladan bagi penulis, semoga kebahagiaan selalu tercurah kepada beliau beserta keluarga, sahabat dan umatnya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang membantu, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menuturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada kedua orang tua saya Bapak Muhammad Syafri Kadir dan Ibu Lisnawati Simin, serta keluarga besar saya yang selalu mendukung, mendoakan, menemani serta selalu ada dalam segala urusan dan selama proses Pendidikan sampai mampu menyelesaikan studi S-1. Serta pihak yang terkait yang saya hormati:

Selesainya penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan juga dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado Bapak Dr. Ahmad Rajafi, M.HI beserta Wakil Rektor I Bapak Dr. Edi Gunawan, M.HI, Wakil Rektor II Ibu Dr. Salma, M.HI, dan Wakil Rektor III Ibu Dr. Mastang A. Baba, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado Ibu Dr. Radlyah H. Jan, M.Si Beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Ridwan Tabe, M.Si, Wakil Dekan II Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si, dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Syarifuddin, M.Ag.

3. Ibu Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A., Ak selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Ibu Lilly Anggraini, M.S.A selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Fanny Zaman, S.Ag selaku Kabag FEBI beserta seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado yang telah memberikan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Syarifuddin, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Chadijah Haris, M.M. selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
7. Ibu Prof. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum selaku dosen penguji I dan Ibu Rahmawati, M.S.I selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan juga saran dalam menyempurnakan isi skripsi.
8. Bapak Herman Rudyatmoko yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
9. Nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
10. Mahasiswi IAIN Manado dengan NIM 1941013 yang telah menjadi penyemangat, pendorong, serta menjadi penunjang bagi penulis dari awal perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini dan terimakasih untuk selalu berada disamping penulis.
11. Teman-teman Keluarga Jo, Mikhael Versen, Ridho Napu, Ananda Aditya, Rivero Rarumangkay, Rivaldo Bombay, Bagus Wiyadi, Ben Sondakh, Dhani, Bagus Wiyadi dan teman-teman Keluarga Jo lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman-teman Komunitas Satu Arah, Adyantana Yusuf Sidiq, Aji Gunawan, Rafli Tjolleng, Brian Nugroho, Andriawan Kasim, Jamaludin Hasan, Faruq Basir, dan Amarullah La Ode yang selalu memberikan semangat dan terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta seluruh teman-

teman kelas Ekonomi Syariah A Angkatan 2019 yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan dan juga bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan selalu memotivasi penulis, semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membaca dan juga pihak-pihak yang membutuhkannya.

Manado, 1 Agustus 2023



Rafli Ainur Fikri
1941042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
TRANSLITERASI.....	v
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
G. Definisi Operasional.....	7
H. Penelitian terdahulu.....	7
BAB II	12
KAJIAN TEORI	12
A. Pegadaian Digital Service	12
B. Pelayanan Prima.....	22
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34

A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Subjek Penelitian.....	34
C. Rancangan Penelitian	35
D. Data dan Instrumen	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	63
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	
Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data mengenai informan..... 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan informasi aplikasi Pegadaian Digital Service di Playstore .	4
Gambar 2.1 Tampilan laman aplikasi Pegadaian Digital Service.....	16
Gambar 2.2 Fitur layanan pada menu Tabungan Emas	17
Gambar 2.3 Fitur layanan pada menu Gadai.....	18
Gambar 2.4 Fitur layanan pada menu Pembiayaan.....	18
Gambar 2.5 Fitur layanan pada menu Pembayaran dan Topup	19
Gambar 2.6 Fitur layanan pada menu Cicil Emas	19
Gambar 2.7 Fitur layanan pada menu Cabang Pegadaian.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Manado Timur.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri jasa keuangan telah mengalami pergeseran menuju layanan keuangan elektronik sebagai akibat dari kemajuan teknologi yang didorong oleh revolusi internet. Sistem layanan keuangan ini memungkinkan setiap orang maupun perusahaan dapat mengakses akun, melakukan transaksi bisnis, dan mendapatkan informasi mengenai produk maupun layanan keuangan tanpa harus melakukan kontak fisik dengan perusahaan keuangan.¹

Era yang semakin modern ini, dimungkinkan untuk dapat mengubah kehidupan masyarakat di masa depan menjadi lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat serta lebih aman. Hal ini pun dapat dirasakan oleh Pegadaian salah satu lembaga keuangan non bank yang dimana mempunyai peran penting untuk pengembangan mutu serta pelayanan guna tidak tergerus oleh perkembangan zaman

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang memberikan pinjaman kepada orang-orang dengan jaminan barang berharga yang dapat dikembalikan dalam jangka waktu tertentu. Secara umum, usaha gadai berarti menjamin barang berharga kepada suatu pihak untuk mendapatkan uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara pelanggan dan lembaga gadai.² Sedangkan menurut KUHP pasal 1150, pengertian hukum gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atas oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan otoritas kepada orang yang berpiutang itu untuk membayar barang tersebut lebih awal daripada orang-orang berpiutang lainnya,

¹ Astri Rumandang, dkk, *FINTECH: Inovasi Sistem Keuangan Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), h. 1.

² Syafril, *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 10.

kecuali biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang digadaikan.³

Tentunya setiap nasabah yang datang ke Pegadaian menginginkan pelayanan yang memuaskan. Sangat sulit untuk membuat sistem pelayanan yang memuaskan nasabah karena ada banyak nasabah dengan perilaku, karakter, dan tingkat pembelajaran yang berbeda.⁴ Dalam melayani nasabah Pegadaian menerapkan prinsip Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang disingkat dengan AKHLAK.

Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan khususnya Pegadaian harus bersaing untuk menunjukkan keunggulan dengan perusahaan lain sehingga menuntut untuk mampu bertahan dalam persaingan, pelayanan yang memuaskan, memaksimalkan kinerja, serta memanfaatkan sumber daya yang ada.

Pegadaian telah berubah menjadi organisasi kontemporer yang didukung oleh teknologi digital, mengikuti perubahan perspektif dan gaya hidup masyarakat yang membutuhkan layanan yang cepat, akurat, dan dapat digunakan kapanpun dan di mana pun berada. Disrupsi yang disebabkan oleh perubahan teknologi memaksa Pegadaian untuk harus terus berinovasi membuat produk dan strategi layanan baru guna menjadi lebih kompetitif di industri keuangan.

Pegadaian menyadari bahwa mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu perusahaan untuk tumbuh dan mengantisipasi perubahan di industri keuangan. Untuk memberikan layanan terbaik dan mengurangi resiko operasional, Pegadaian dapat menggunakan teknologi informasi untuk digitalisasi proses bisnis serta memperluas saluran distribusi.⁵

Pengoptimalisasi peran Pegadaian untuk mewujudkan visi dan misi serta menghadapi tantangan zaman, Pegadaian melakukan transformasi dengan

³ Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank Terhadap Perekonomian Nasional*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2019), h. 10.

⁴ Fandi Sam Montolalu, dkk, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur', *Jurnal Lppm Bidang Ekosobudkum*, 2.1 (2015), h. 120–121.

⁵ Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2021, h. 4.

memberikan layanan digital melalui inovasi baru yaitu *Pegadaian Digital Service* (PDS). Diharapkan layanan berbasis digital dapat membuat produk Pegadaian lebih mudah diakses oleh masyarakat.⁶

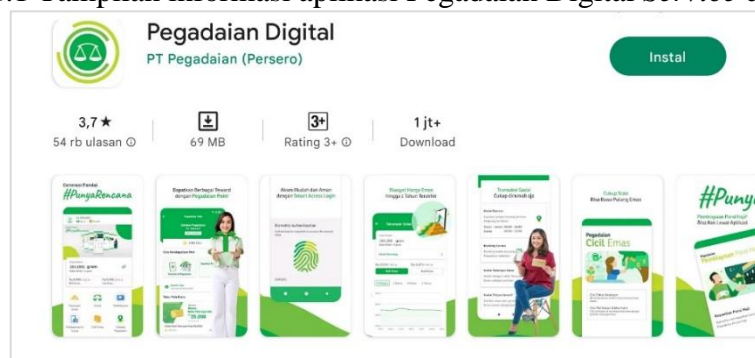
Aplikasi *Pegadaian Digital Service* yang biasa disebut dengan PDS merupakan layanan aplikasi berbasis *website* atau *mobile* yang dapat memberikan layanan produk Pegadaian untuk membantu nasabah melakukan transaksi gadai melalui telepon seluler masing-masing. Proses gadai, pembayaran dan investasi dalam tabungan emas dapat dilakukan melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* adalah gadai *online*, pengajuan pembiayaan usaha mikro, pembelian (*Top Up*) tabungan emas, Gadai Tabungan Emas (GTE), pembukaan rekening tabungan emas, jual, transfer dan cetak emas; pembayaran gadai dengan tebus, cicil dan perpanjang gadai; pembayaran transaksi mikro seperti Kreasi, Krasida Mulia, Emasku, dan lainnya; dan fitur pembayaran lainnya.

Penggunaan layanan *Pegadaian Digital* pada telepon seluler memungkinkan nasabah melakukan transaksi di Pegadaian dengan lebih mudah dan tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan memungkinkan pelanggan mengakses Pegadaian tanpa harus ke kantor Pegadaian, layanan *Pegadaian Digital* diharapkan akan memberikan kemudahan, keuntungan, serta kepuasan bagi pelanggan.⁷

⁶ Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, 'Pegadaian Digital Service', *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4.3 (2021), h. 709.

⁷ Wastina Sari Siregar, dkk, 'Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia', *JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2.1 (2021), h. 197.

Gambar 1.1 Tampilan informasi aplikasi Pegadaian Digital Service di *Playstore*



Sumber: *Playstore*, tahun 2023

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat sejak aplikasi Pegadaian Digital (PDS) dirilis pada bulan Januari 2018 hingga sekarang telah digunakan lebih dari 1 juta pengguna dengan menghasilkan 54 ribu ulasan serta menciptakan rating 3,7. Pada ulasan tentang aplikasi Pegadaian Digital *Service*, pengguna rata-rata mengeluhkan mengenai sistem yang sering *error*, proses *log in* yang rumit, serta pelayanan pembelian produk yang kurang memuaskan. Ini menandakan secara umum kinerja dari aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum maksimal sehingga visi dan misi dari Pegadaian serta tujuan dari adanya aplikasi tersebut belum tercapai sepenuhnya.

Hasil observasi awal peneliti, pada salah satu Pegadaian di Sulawesi Utara khususnya Kota Manado yakni Pegadaian cabang Manado Timur yang merupakan salah satu bagian dari Pegadaian Kanwil V Manado yang berlokasi di Jl. Maesa No.11A, Paal Dua, Kecamatan Tikala, Kota Manado. Masyarakat khususnya nasabah di Pegadaian Cabang Manado Timur terdiri dari latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang bermacam-macam ini tentunya menghasilkan pemahaman digital berbeda-beda. Adapun nasabah yang belum menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* karena rating dan ulasan dari pengguna mengenai aplikasi Pegadaian Digital *Service* di *Play Store* sehingga membuat nasabah lama maupun nasabah baru di Pegadaian Cabang Manado Timur yang ingin menggunakan aplikasi ini takut dan berpikir dua kali untuk memakai Pegadaian Digital *Service*. Tentunya hal ini mengakibatkan pemilihan transaksi sistem manual

atau datang langsung ke *outlet* Pegadaian lebih dominan daripada menggunakan sistem digital sehingga patut dipertanyakan tujuan adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini dapat membantu misi Pegadaian dalam mewujudkan pelayanan prima atau tidak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas dari aplikasi Pegadaian Digital *Service* sebagai Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur terhadap pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
2. Upaya Pegadaian dalam memaksimalkan pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
3. Pengaruh pemahaman nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital *Service*
4. Dampak bagi Pegadaian dari buruknya kinerja aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
5. Pengaruh aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam pengambilan keputusan transaksi nasabah.
6. Keamanan data nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebelumnya dapat ditarik rumusan masalah adalah bagaimana efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Digital dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur.

F. Kegunaan Penelitian

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

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya, terutama mengenai efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Sebagai landasan dan asaran pengaplikasian ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan dalam bidang ilmu ekonomi serta meningkatkan maupun memperdalam pengetahuan dan wawasan.

- b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna sebagai referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Pegadaian

Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan peraturan serta perencanaan strategi pelayanan khususnya menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam pelayanan di Pegadaian Cabang Manado Timur.

G. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital *Service*

Pegadaian Digital *Service* merupakan salah satu layanan dari Pegadaian yang bertujuan membantu dan mempermudah nasabah Pegadaian bertransaksi secara daring.⁸

Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu penilaian keefektifan pada terobosan baru terhadap pelayanan menggunakan sistem digital untuk nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor Pegadaian untuk bertransaksi.

2. Mewujudkan Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.⁹

Mewujudkan pelayanan prima dalam penelitian ini didefinisikan sebagai upaya dari Pegadaian untuk mewujudkan salah satu misi Pegadaian yaitu pelayanan prima atau *service excellence* dengan cara memberikan pelayanan yang optimal atau terbaik kepada nasabah melalui layanan digital berbasis aplikasi sehingga kebutuhan nasabah dapat terselesaikan dengan mudah serta nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

H. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini:

⁸ 'Apa Itu Pegadaian Digital', *Pegadaian*, 2020 <www.sahabat.pegadaian.co.id/pegadaian-digital/#tentangpegadaian> [diakses 6 Januari 2023].

⁹ Handini Khaerunnisa, 'Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Studi Akuntansi Dan Bisnis*, 1.1 (2013), h. 49.

- a. Lindhi Anjar Sari, (UIN Surabaya, tahun 2019) dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)”. Kesimpulan dari hasil skripsi ini yang pertama penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian CPS Keromas Gresik sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PSDS, yaitu mampu memberikan nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS didasari dengan: (1) Kualitas Layanan Digital, (2) Kemudahan Bertransaksi, (3) Kepuasan Nasabah. Kedua, aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* sudah sesuai dengan etika bisnis islam yang ada yaitu: kejujuran dalam keterbukaan informasi, tidak menggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah, tertib administrasi, dan menerapkan harga secara transparan sehingga nasabah mengetahui nominal yang akan didapatkannya.¹⁰

Persamaan mendasar mengenai pembahasan pelayanan secara digital dan menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini berlokasi di Kota Surabaya pada tahun 2019, penelitian saya berlokasi di Kota Manado pada tahun 2023. Penelitian ini menganalisis penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* dalam kemudahan nasabah bertransaksi dalam perspektif etika bisnis islam, penelitian saya keefektifan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima.

- b. Feni Hariyati, (UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, tahun 2020) dengan judul “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung”. Kesimpulan dari hasil skripsi ini yang pertama terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi

¹⁰ Lindhi Anjar Sari, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)”, (UIN Surabaya, 2019).

PSDS yaitu efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap. Namun, dari seluruh aktivitas operasional tersebut yang unggul dan dapat dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah *fulfillment* yaitu keakuratan aplikasi PSDS dalam melakukan pelayanan. Kedua, PSDS dinilai kurang efektif dalam meningkatkan nasabah karena tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSDS.¹¹

Persamaan mendasar mengenai penelitian ini adalah pembahasan pelayanan digital dan aspek penelitian yaitu efektivitas aplikasi Pegadaian serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini berlokasi di Kota Jambi pada tahun 2020, penelitian saya berlokasi di Kota Manado pada tahun 2023. Penelitian ini meneliti efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian saya meneliti efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima.

- c. Anggit Maeka Putri, (IAIN Purwokerto, tahun 2021) dengan judul “Efektivitas Layanan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto”. Kesimpulan dari hasil skripsi ini adalah tingkat pengukuran efektivitas layanan Pegadaian Digital *Service* melalui lima dimensi yakni dimensi bukti fisik (73,95%), dimensi keandalan (73,75%), dimensi daya tanggap (75,41%), dimensi jaminan (72,70%), dan dimensi empati (72,08%) maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi berada pada kategori efektif.¹²

Persamaan mendasar mengenai pembahasan pelayanan digital serta aspek penelitian yaitu efektivitas aplikasi Pegadaian Digital. Perbedaannya

¹¹ Feni Hariyati, “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung”, (UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

¹² Anggit Maeka Putri, “Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto”, (IAIN Purwokerto, 2021).

yaitu penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian saya menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kota Purwokerto pada tahun 2021, penelitian saya berlokasi di Kota Manado pada tahun 2023.

- d. Alda Chika Fitrah Pakaya, (IAIN Manado, tahun 2021) dengan judul “Analisis Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Malalayang”. Kesimpulan dari hasil skripsi ini adalah dari tujuh narasumber yang dipilih oleh peneliti, lima diantaranya berumur 18-40 tahun yang menggunakan aplikasi merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi berdasarkan fitur (pilihan produk Pegadaian) dari aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Sedangkan dua narasumber lainnya yang berumur 40 tahun keatas tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dengan alasan yang berbeda-beda namun mempunyai pendapat yang sama yaitu pelayanan dari karyawan *outlet* Pegadaian Cabang Malalayang sangat baik. Pegadaian Cabang Malalayang juga telah berhasil dalam memperluas jangkauan pelayanan dalam bentuk fisik maupun pelayanan secara digital.¹³

Persamaan mendasar mengenai pembahasan aplikasi Pegadaian Digital dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif serta berlokasi di Kota Manado. Perbedaannya yaitu penelitian ini menganalisis aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian saya efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini berlokasi di Pegadaian Cabang Malalayang pada tahun 2021, penelitian saya pada berlokasi di Pegadaian Cabang Manado Timur pada tahun 2023.

- e. Firda Maulida. (UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, tahun 2022) dengan judul “Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah

¹³ Alda Chika Fitrah Pakaya, “Analisis Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Malalayang”, (IAIN Manado, 2021).

Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang”. Kesimpulan dari hasil skripsi ini adalah pertama, efektivitas layanan menggunakan aplikasi PSDS yang diukur melalui 7 dimensi terdapat 2 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu reliabilitas dan *fulfillment*. Kedua, dalam peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini masih belum efektif karena tidak terdapat peningkatan secara signifikan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSDS.¹⁴

Persamaan mendasar penelitian saya dengan penelitian ini adalah pembahasan efektivitas layanan digital dan metode yang digunakan adalah kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini berlokasi di Kota Banten pada tahun 2022, penelitian saya berlokasi di Kota Manado pada tahun 2023. Penelitian ini meneliti efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian saya meneliti efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima.

¹⁴ Firda Maulida, ‘Efektivitas Layanan Dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang’, (UIN Sultan Maulana Hasanuddin, 2022).

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pegadaian Digital Service

1. Defisini aplikasi Pegadaian Digital Service

Aplikasi merupakan suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Menurut Hengky W. Pramana aplikasi merupakan unit perangkat lunak yang dibuat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, aktivitas, maupun pekerjaan.¹⁵

Aplikasi Pegadaian Digital Service atau disingkat PDS adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *website* dan *mobile* yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian untuk membuat nasabah dan calon nasabah lebih mudah bertransaksi tanpa harus pergi ke kantor Pegadaian.¹⁶

Arifin dan Marlius mengungkapkan bahwa layanan jasa keuangan berbasis elektronik (*E-Service*) seperti aplikasi Pegadaian Digital Service ini memiliki peran yang sangat penting pada sektor jasa keuangan seperti nasabah non bank di Indonesia. Aplikasi Pegadaian Digital Service dibuat dengan tujuan menawarkan produk Pegadaian kepada masyarakat yang memiliki gaya hidup yang serba digital. Pegadaian memiliki keunggulan proses yang lebih cepat dan mudah dibandingkan bank. Oleh karena itu, masyarakat lebih suka menggunakan jasa gadai di Pegadaian daripada bank karena kemudahan dan layanan yang ditawarkan.¹⁷

¹⁵ Baenil Huda dan Bayu Priyatna, 'Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce', *Scientific Journal of Information Systems and Informatics*, 1.2 (2019), h. 82.

¹⁶ Pradhita Salsabila Putri P. dan Yoyon Supriadi, 'Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran', *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2.1 (2022), h. 31.

¹⁷ M Hidayat dan R Arwien, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2 (TAM 2)', *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3.3 (2020), h. 95.

Pegadaian memberikan kemudahan untuk mendapatkan pinjaman uang dengan menjaminkan suatu barang berharga yang bisa digadaikan yaitu seperti emas, barang elektronik, alat-alat pertanian, kendaraan dan sertifikat,¹⁸ namun tetap saja ada jenis barang yang tidak bisa untuk digadaikan yaitu:

- a. Batu Akik. Tidak ada standar yang dapat ditetapkan untuk batu akik serta tidak memiliki nilai tukar yang jelas. Namun Pegadaian sedang melakukan analisis khusus supaya batu akik bisa dipertimbangkan sebagai salah satu benda berharga yang bisa digadaikan.
- b. Televisi Tabung. Televisi atau disingkat TV tabung bukan lagi tren di era modern.
- c. Ponsel *Blackberry*. Ponsel tipe ini kini harga jualnya telah begitu menurun karena berbagai hal.
- d. Motor yang berasal dari Pabrik Tiongkok. Motor dari pabrik Tiongkok dianggap sebagai barang tiruan atau replika.
- e. Barang milik pemerintah seperti kendaraan dinas dan inventaris kantor.
- f. Barang yang mudah busuk atau kadaluwarsa seperti makanan, minuman dan obat-obatan.
- g. Barang yang dilarang peredarannya seperti narkoba.
- h. Lukisan dan barang antik adalah contoh barang yang sulit ditaksir nilainya.¹⁹

2. Cara registrasi pada Aplikasi Pegadaian Digita Service

Sebelum menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* pengguna harus terlebih dahulu mempunyai akun untuk bertransaksi ataupun sekedar

¹⁸ Sahabat Pegadaian, '5 Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian', *Sahabat Pegadaian*, 2019 <<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/keuangan/5-barang-yang-bisa-digadaikan-di-pegadaian>> [diakses 31 Juli 2023].

¹⁹ Nur Jamal Shaid, 'Daftar Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian, Apa Saja?', *Kompas*, 2022 <<https://money.kompas.com/read/2022/05/09/215941726/daftar-barang-yang-bisa-digadaikan-di-pegadaian-apa-saja?page=all>> [diakses 31 Juli 2023].

mencari informasi mengenai produk Pegadaian. Registrasi pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* sebagai berikut:²⁰

- a. *Download* aplikasi Pegadaian Digital *Service* dari aplikasi *PlayStore* atau *Appstore*.
- b. Buka dan izinkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* mengakses lokasi perangkat.
- c. Muncul tampilan selamat datang dan pilihan masuk atau daftar.
- d. Klik daftar dan silahkan mengisi nama, nomor *handphone*, serta email di laman registrasi.
- e. Setelah mengisi laman registrasi silahkan tunggu kode OTP (*One time Password*) yang akan dikirim oleh Pegadaian via SMS ke nomor yang telah didaftarkan.
- f. Isilah kode OTP (*One time Password*) yang dikirim oleh Pegadaian via SMS pada kolom yang tersedia.
- g. Buat *password* akun dengan minimal 8 karakter, terdapat huruf kapital, dan terdapat angka.
- h. Setelah pendaftaran selesai, masuklah dengan menggunakan nomor *handphone*/email serta *password* yang telah didaftarkan sebelumnya dan aplikasi Pegadaian Digital *Service* siap untuk digunakan.

3. Produk Pegadaian Digital *Service*

Produk aplikasi Pegadaian Digital *Service* sama seperti Pegadaian pada umumnya bedanya hanya dari metodenya yaitu menggunakan sistem digital. Produk-produk yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* adalah sebagai berikut:

²⁰ Alisha Ramadani, '12 Cara Daftar Pegadaian Digital & Verifikasi Online 2023', *Saku Digital* <www.sakudigital.com/cara-daftar-pegadaian-digital/> [diakses 8 Juni 2023].

a. Gadai

1) Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit Cepat Aman merupakan kredit menggunakan sistem gadai yang cepat dan aman untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif bagi masyarakat umum.

2) Kredit Sistem Angsuran Gadai (Krasida)

Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dapat menggunakan kredit dengan sistem gadai untuk membantu mereka berkembang. Krasida ini memiliki syarat mudah, yaitu agunan emas, seperti emas batangan atau perhiasan, atau kendaraan bermotor dengan angsuran bulanan selama 36 bulan.

3) Kredit Angsuran Fusida (Kreasi)

Kreasi merupakan layanan kredit bagi pelaku UMKM bersistem fidusia dengan jangka waktu angsuran hingga 36 bulan. Sistem fidusia yaitu sementara memberikan jaminan BPKB, kendaraan bermotor dapat digunakan untuk keperluan usaha.

4) Amanah

Amanah adalah pembiayaan yang tersedia di Pegadaian Konvensional dengan prinsip syariat Islam dari Pegadaian Syariah. Produk ini dapat digunakan oleh pegawai negeri maupun swasta yang ingin memiliki kendaraan bermotor dengan sistem angsuran. Pembiayaan ini memiliki angsuran tetap, biaya angsuran terjangkau dengan jangka waktu 12-60 bulan.

b. Pegadaian Mulia

1) Logam Mulia

Logam mulia ialah penyediaan fasilitas investasi emas untuk warga lewat pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berbentuk emas batangan 24 karat berlogo PT. Antam maupun logo Pegadaian yang ukurannya dimulai dari 0,5 gram hingga 1 kilogram. Nasabah harus melunasi logam

mulia terlebih dahulu, selama belum melunasinya logam mulia disimpan di Pegadaian sebagai jaminan.

2) Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan untuk nasabah menjual, membeli, dan titip emas secara retail mulai dari pecahan 0,01 gram dan mencatat pembelian nasabah dalam rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 5 gram.

c. Pembayaran

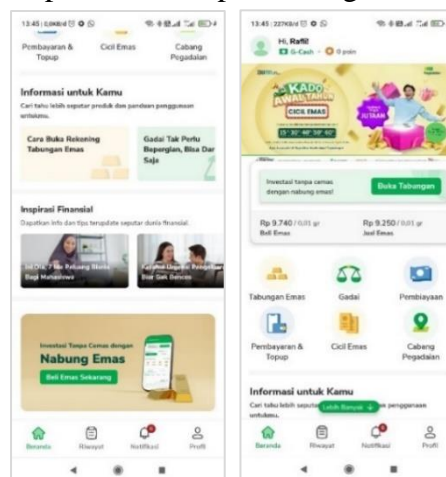
1) Multi *Payment Online* (MPO)

Multi *Payment Online* memungkinkan orang-orang untuk melakukan banyak pembayaran, seperti pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pulsa, maupun tiket kereta api.²¹

4. Fitur layanan aplikasi Pegadaian Digital Service

Laman beranda aplikasi Pegadaian Digital Service terdapat 6 menu pilihan seperti Tabungan Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran & *Topup*, Cicil Emas, dan Cabang Pegadaian sekitar.

Gambar 2.1 Tampilan laman aplikasi Pegadaian Digital Service



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital Service, tahun 2023

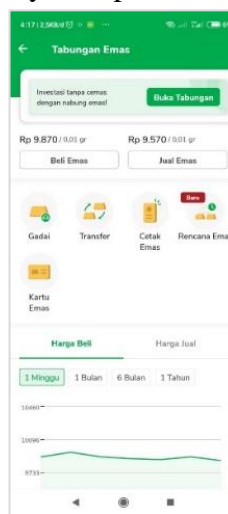
²¹ 'Pegadaian Digital Service: Layanan Bisa Diakses Di Mana Saja', *Ajaib*, 2020 <www.ajaib.co.id/pegadaian-digital-service-layanan-bisa-diakses-di-mana-saja> [diakses 5 Juni 2023].

Pada masing-masing menu dilengkapi dengan fitur layanan berbeda, yaitu:

a. Tabungan Emas

Menu Tabungan Emas terdapat fitur layanan Buka Tabungan, jual & beli Emas, harga emas saat ini, gadai, transfer, cicil emas, rencana emas, kartu emas, dan indeks harga pembelian serta penjualan emas selama periode 1 minggu, 1 bulan, 6 bulan, dan 1 tahun.

Gambar 2.2 Fitur layanan pada menu Tabungan Emas

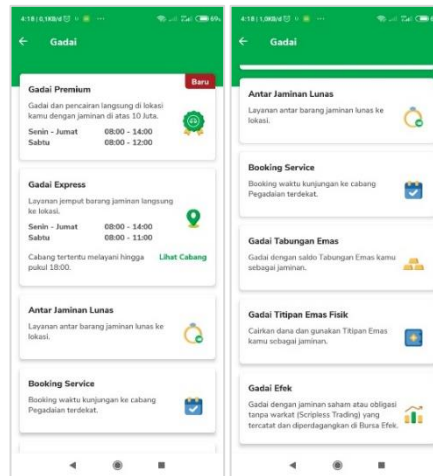


Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

b. Gadai

Menu Gadai terdapat fitur layanan Gadai Premium, Gadai *Express*, Antar Jaminan Lunas, *Booking Service*, Gadai Tabungan Emas, Gadai Titipan Emas Fisik, dan Gadai Efek.

Gambar 2.3 Fitur layanan pada menu Gadai



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

c. Pembiayaan

Menu Pembiayaan terdapat fitur layanan Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan dan Pembiayaan Porsi Haji.

Gambar 2.4 Fitur layanan pada menu Pembiayaan

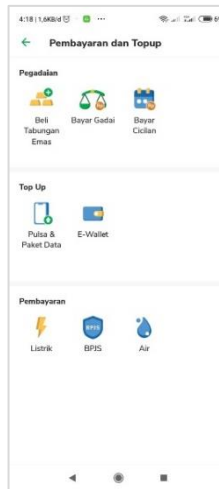


Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

d. Pembayaran & *Topup*

Menu Pembayaran dan *Topup* terdapat fitur layanan pembelian Tabungan Emas, pembayaran gadai, pembayaran cicilan, pembelian pulsa & paket data, *Topup E-wallet*, dan pembayaran tagihan berupa Listrik, BPJS, dan Air.

Gambar 2.5 Fitur layanan pada menu Pembayaran dan *Topup*



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

e. Cicil Emas

Menu Cicil Emas terdapat fitur layanan Cicil Emas Batangan dan Cicil Perhiasan di *Merchant*.

Gambar 2.6 Fitur layanan pada menu Cicil Emas

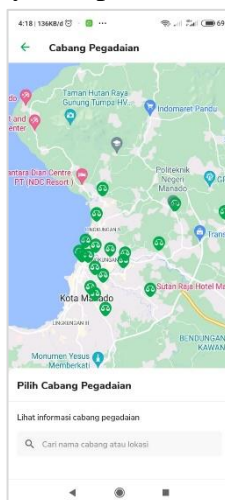


Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

f. Cabang Pegadaian

Menu Cabang Pegadaian merupakan fitur untuk mengetahui kantor Pegadaian yang ada di sekitar pengguna dengan cara mengaktifkan lokasi perangkat.

Gambar 2.7 Fitur layanan pada menu Cabang Pegadaian



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tahun 2023

5. Cara bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*

Setiap produk pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* mempunyai cara transaksi yang berbeda-beda, yaitu:²²

a. Tabungan Emas

Pengguna yang belum pernah membuka rekening tabungan emas, pada halaman depan aplikasi Pegadaian Digital *Service* ada pilihan Buka Tabungan Emas. Nominal transaksi untuk membuka tabungan emas minimal Rp50.000 dengan metode pembayaran yang beragam. Jika telah melakukan pembayaran pengguna akan diinformasikan untuk ke *outlet* Pegadaian terdekat dan melakukan transaksi fisik untuk mendapatkan buku tabungan emas, sedangkan jika ingin menambah tabungan emas, pilih menu Tabungan Emas di aplikasi Pegadaian Digital *Service* kemudian klik Lihat Rekening lalu Tambahkan Rekening. Setelah itu akan diberi pilihan menggunakan data yang sudah ada atau menggunakan data baru dengan mengisi data pengguna sampai rekening Tabungan Emas yang baru terbentuk.

²² <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/07/13/cara-transaksi-pegadaian-melalui-aplikasi-pegadaian-digital?page=all> [diakses 6 Juni 2023]

Menu Tabungan Emas pengguna dapat membeli, menjual, transfer, cetak, atau menggadaikan tabungan emas. Khusus transaksi tersebut, pengguna harus terlebih dahulu melakukan *upgrade* akun Premium yang juga bisa dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital secara gratis.

b. Perpanjang, cicil dan tebus Gadai

Bagi yang memiliki barang gadai di Pegadaian, pengguna aplikasi bisa melakukan transaksi perpanjang, cicil maupun tebus gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Buka aplikasi Pegadaian Digital,
- 2) Pilih menu Pembayaran & *Top Up*,
- 3) Pilih Bayar Gadai,
- 4) Tentukan jenis kredit yang ingin dilakukan yaitu Perpanjangan, Cicil, dan Tebus Gadai,
- 5) Masukkan nomor kredit yang ada pada Surat Bukti Gadai (SBG),
- 6) Lanjutkan sampai proses pembayaran selesai.

c. Cicil emas

Transaksi cicil emas juga bisa dilakukan di aplikasi Pegadaian Digital *Service*, berikut langkahnya:

- 1) Buka aplikasi Pegadaian Digital lalu pilih menu Cicil Emas,
- 2) Pilih merk emas batangan yang diinginkan,
- 3) Tentukan denominasi atau berat emas batangan
- 4) Tentukan tenor angsuran, uang muka, cabang pengambilan emas batangan,
- 5) Lanjutkan sampai proses selesai.

d. Pengajuan pembiayaan

Ada dua jenis pembiayaan yang bisa diajukan melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* yaitu Pinjaman Serbaguna dan Pembiayaan Porsi Haji. Keduanya bisa ditemukan di menu Pembiayaan pada aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

e. Bayar tagihan bulanan dan beli pulsa

Angsuran pinjaman Pegadaian serta tagihan bulanan lain seperti listrik, telepon, maupun BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, berikut langkahnya:

- 1) Buka aplikasi Pegadaian Digital,
- 2) Pilih menu Pembayaran & *Top Up*,
- 3) Pilih transaksi yang ingin dilakukan,
- 4) Lanjutkan sampai proses pembayaran selesai.

B. Pelayanan Prima

1. Defisini pelayanan

Pelayanan menurut Kotler adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana pelayanan ialah sikap produsen dalam rangka penuhi kebutuhan serta kemauan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.²³

Aktivitas interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal-hal lain yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang diberikan oleh perusahaan untuk mengetahui permintaan atau kebutuhan dari pelanggan disebut dengan pelayanan.²⁴

Sedangkan pengertian pelayanan untuk lebih sederhananya yaitu “suatu gerakan maupun rangkaian latihan yang tidak bisa dilihat dengan kasat mata akan terjadi karena hubungan sekitar pembeli dan pegawai maupun dengan hal lain yang disebabkan pada kerjasama yang direncanakan dalam menangani permasalahan nasabah”.²⁵

Dalam strategi pemasaran, pelayanan merupakan sesuatu yang harus diamati dan dilaksanakan dengan baik. Hal ini disebabkan dari penilaian

²³ Bagja Sumantri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah’, *Jurnal Economia*, 10.2 (2014), h. 143.

²⁴ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Lakeisha, 2021), h. 102-103.

²⁵ Ratminto dan Atik Septy Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen berpengaruh terhadap kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa.

Pelayanan yang bermutu menuntut terdapatnya upaya totalitas karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan pelanggan dalam menciptakan pelayanan yang mutu, tetapi juga karyawan di *back office* juga menghasilkan pelayanan berkualitas secara tidak langsung kepada pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima.²⁶

Penerima pelayanan adalah mereka yang dikatakan sebagai konsumen atau pelanggan dari pada penyedia layanan. Penerima layanan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:²⁷

a. Pelanggan internal

Pelanggan internal merupakan orang-orang yang ikut serta dalam proses penyediaan jasa ataupun penciptaan produk semenjak perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang hingga dengan pemasaran serta penjualan serta pengadministrasiannya.

Mereka yang disebut pelanggan internal antara lain adalah jajaran direksi, manajer pimpinan bagian, pimpinan seksi, dan para pengurus /pegawai organisasi komersial (perusahaan) dan non komersial (nirlaba) yang merupakan pegawai pada instansi pemerintahan.

b. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal ialah orang-orang luar organisasi komersil yang menerima layanan penyerahan barang ataupun jasa dari perusahaan.

2. Definisi Pelayanan Prima

Teori pelayanan prima menurut Barata adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik guna memfasilitasi

²⁶ Febi Silvia, 'Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor', *Jurnal Eprints Repository Software Universitas Negeri Makassar*, 2018, h. 2.

²⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), h. 12-13.

kemudahan demi memenuhi kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal kepada perusahaan.²⁸

Sebuah perusahaan dituntut untuk dapat memahami serta meningkatkan pelayanan guna menjadi harapan bagi nasabah dalam memutuskan membeli suatu produk (barang dan jasa) atau tidak, karena keberlangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan itu sendiri untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya.²⁹

Pelayanan yang optimal kepada pelanggan dikatakan sebagai pelayanan prima, yang berarti memberikan pelayanan tepat dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri dari visi, misi serta motto; standar pelayanan serta maklumat pelayanan; sistem, mekanisme serta prosedur; sumber daya manusia; fasilitas dan prasarana pelayanan; sistem informasi pelayanan; penindakan pengaduan serta infeksi kepuasan pelanggan.³⁰

Pelayanan yang bermutu atau kerap disebutkan sebagai pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar mutu pelayanan. Pelayanan prima di suatu perusahaan ataupun instansi penting dilakukan sebab dengan terdapatnya pelayanan terbaik yang diberikan akan berdampak pada citra dan nama baik dari perusahaan atau instansi tersebut. Penerapan pelayanan prima membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas yaitu pegawai atau karyawan yang profesional. Artinya pegawai yang sanggup memahami apa yang dikerjakan serta sanggup mengoperasikan seluruh perlengkapan pendukung maupun sistemnya.³¹

Berdasarkan pendapat Semil dalam Wildan dan Raden Bambang bahwa kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris sehari-hari tidak dikatakan sebagai

²⁸ Barata, h. 27.

²⁹ Khaerunnisa, h. 50.

³⁰ Laila Rizka Cahyawati, 'Implementasi Pelayanan Prima', *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2.1 (2017), h. 68.

³¹ Muhammad Nur, 'Kualitas Pelayanan Prima Pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan', *Jurnal Office*, 3.1 (2017), h. 73.

premium service, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Intinya memberikan pelayanan kepada pelanggan secara prima (unggul, baik sekali) berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara yang paling terbaik sehingga pelanggan merasa puas dan melebihi dari yang diharapkan terhadap pelayanan yang diperoleh.³²

Produsen jasa bergantung pada pelayanan prima atau *service excellence* dalam upaya untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan. 4 poin pokok pelayanan prima berdasarkan Tjiptono dalam Handini Khaerunnisa, antara lain:³³

- a. Kecepatan; Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat.
- b. Ketepatan; Pelayanan yang cepat diikuti dengan ketepatan sesuai dengan permintaan nasabah.
- c. Keramahan; Untuk mencapai kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- d. Kenyamanan; lingkungan yang nyaman sangat berdampak dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

Adapun strategi pelayanan prima dalam Nina Rahmayanty yang dikutip dari Ferry Atmadja adalah sebagai berikut:³⁴

- a. *Self Awarness*: Kesadaran diri sendiri untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.

³² Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 6-7.

³³ Khaerunnisa, h. 49.

³⁴ Ferry Setyadi Atmadja, 'Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT Wisata Titian Nusantara Pelangi Di Jakarta Pusat', (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), h. 36-37.

- b. *Enthusiasm*: Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan bersungguh-sungguh atau penuh antusias.
- c. *Reform*: Memperbaiki serta meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value*: pelayanan harus memberikan menjadi nilai tambah dari pelanggan.
- e. *Impressive*: pelayanan yang diberikan harus menarik serta berkesan bagi pelanggan.
- f. *Care*: bersungguh-sungguh memberikan perhatian serta kepedulian kepada pelanggan.
- g. *Evaluation*: evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), layanan informasi, dan bidang lain yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau penjelasan kepada mereka yang membutuhkannya melakukan layanan dengan lisan. Syarat-syarat berikut harus dipenuhi oleh pelaku layanan lisan agar layanan tersebut berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan:

- 1) Memahami dengan benar masalah yang terkait dengan domain tugasnya. Dengan kata lain, seseorang yang bekerja di stand yang menampilkan barang hasil tambang harus benar-benar memahami masalah-masalah yang terkait dengan tambang secara keseluruhan, seperti yang terjadi di stand yang menampilkan barang hasil industri mobil.
- 2) Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas untuk memuaskan orang yang ingin mendapatkan pemahaman yang lebih baik.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah.

- 4) Meskipun dalam keadaan sepi petugas dianjurkan untuk tidak mengobrol maupun bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan “ngobrol”.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara sopan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan tulisan adalah jenis layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya. Selain itu, perlu diingat bahwa sistem layanan di abad teknologi ini menggunakan sistem jarak jauh yang ditulis. Pada dasarnya, layanan melalui tulisan cukup efektif, terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. Faktor kecepatan harus diperhatikan saat menangani masalah dan menyelesaikannya agar layanan tulisan dapat memuaskan pelanggan.³⁵

c. Layanan dengan perbuatan

Petugas tingkat menengah dan bawah biasanya melakukan layanan dalam bentuk perbuatan 70-80%. Karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil pekerjaan atau tugas yang dilakukan.

Jenis layanan sehari-hari ini tidak terlepas dari layanan lisan karena hubungan antara perbuatan dan lisan sering terjadi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hubungan lisan umumnya dilakukan dalam hubungan pelayanan, kecuali dalam kasus di mana hubungan tulis dilakukan karena faktor jarak. Yang berkepentingan hanya mengharapkan perbuatan itu sendiri. Oleh karena itu, tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk tindakan atau hasil tindakan daripada memberikan penjelasan

³⁵ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 1st edn (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h. 190-192.

dan persetujuan secara lisan. Di sinipun, semua orang menginginkan layanan yang cepat dan kualitas hasil yang baik.³⁶

4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Bagi perusahaan, pelayanan prima berguna terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan perusahaan belum dirasa puas oleh pelanggan tentunya hal tersebut mengecewakan pelanggannya.³⁷ Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:³⁸

- a. Membangun kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- b. Dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan.
- c. Tetap menjaga serta merawat hubungan bersama pelanggan sehingga merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- d. Untuk menjaga pelanggan agar tetap setia pada produk dan jasa yang diberikan.

Sedangkan manfaat dari pelayanan prima yang dapat dirasakan oleh perusahaan yaitu:³⁹

- a. Meningkatkan citra perusahaan

Perusahaan akan mendapatkan citra atau gambaran yang baik dari nasabah serta calon nasabah.

- b. Promosi bagi perusahaan

Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhan mereka terpenuhi melalui pelayanan prima yang diberikan, maka nasabah akan menyampaikan kepada orang lain terkait kebutuhan mereka. Penyampaian informasi tersebut merupakan promosi gratis yang menguntungkan bagi perusahaan.

³⁶ Moenir, h. 195.

³⁷ Pamekas, h. 1.

³⁸ Atmadja, h. 8.

³⁹ Yani Fitri, 'Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan)', (UIN Sumatera Utara, 2019). h. 14.

c. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila memberikan pelayanan prima kepada nasabah terutama kepada nasabah baru sehingga dianggap sesuai dengan kebutuhan yang diberikan maka perusahaan akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam.

d. Meningkatkan daya saing

Daya saing yang semakin tinggi menyebabkan perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pengalaman yang luar biasa bagi nasabahnya.

e. Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah akan memberikan dampak kepuasan nasabah sehingga nasabah akan menjadi loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

5. Pelayanan secara digital

Rowley mengatakan bahwa munculnya layanan berbasis internet atau juga dikenal sebagai *e-service* telah mengubah cara bisnis dan pelanggan berinteraksi satu sama lain. Menurutnya, penekanannya pada teknologi sebagai fasilitator telah mengubah cara ini. *E-service* dimaknai sebagai layanan informasi interaktif.⁴⁰

Pelayanan dalam bentuk digital berbeda dengan pelayanan tradisional yang dimana dapat dilaksanakan secara fisik dan dapat dirasakan secara langsung antar pelaku yang terlibat. Pelayanan dalam bentuk digital merupakan layanan yang berbasiskan pengiriman informasi antara pelanggan dan penyedia layanan.⁴¹

Pelayanan elektronik atau *e-service* dapat diartikan sebagai pelayanan, usaha atau perbuatan yang dilakukan melalui media teknologi informasi. Pelayanan, dukungan pelanggan, dan *e-tailling* merupakan untuk layanan elektronik. *E-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik merupakan

⁴⁰ Putri Daryanti dan Muchsin Saggaff Shihab, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual', *Journal Of Entrepreneurship, Management, And Industry (JEMI)*, 2.3 (2019), h. 120.

⁴¹ Kristophorus Hadiono, dkk, 'Penilaian E-Servqual Terhadap Fasilitas E-Learning Dengan Menggunakan Analisa Faktor', *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer*, 10 (2021), h. 135.

keahlian suatu pelayanan untuk memberikan performa serta mutu pelayanan saat melayani konsumen berbelanja, membeli, serta memberikan pelayanan *delivery* dengan mengirimkan barang kepada konsumen lewat media elektronik. Media elektronik berbentuk aplikasi yang dikhususkan untuk transaksi jual beli antara pelanggan dan produsen. Berdasarkan pendapat Zeithaml, Parasuraman, serta Mohaltra mendefinisikan *e-service* sebagai kemampuan suatu *web* atau aplikasi guna memberikan sarana yang efektif serta efisien untuk berbelanja *online*, pembelian *online*, serta dalam memperoleh barang atau jasa.

Interaksi antar konsumen dan produsen yang difasilitasi dengan media elektronik berupa aplikasi yang dirancang khusus untuk melakukan transaksi jual beli. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra mendefinisikan *e-service* sebagai kemampuan suatu situs atau aplikasi untuk memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja online, pembelian online, dan dalam perolehan barang atau jasa.⁴²

6. Pelayanan prima dalam pandangan Islam

Dalam Islam, memberikan pelayanan harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra' ayat 84:

﴿ قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴾

Terjemahnya: Katakanlah: 'Tiap-tiap orang berbuat sesuai dengan keadaannya masing-masing'. Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.⁴³

Ayat ini menunjukkan bahwa setiap manusia memiliki bakat, keahlian dan pembawaan yang menjadi pendorong akan aktivitasnya. Dari pada itu, para ahli mengemukakan bahwa terdapat empat macam manusia. Ada yang memiliki sifat rajin beribadah, ada juga yang suka meneliti dan rajin belajar, ada yang

⁴² Aminatu Juhria, dkk, 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee', *Jurnal Manajemen*, 13.1 (2021), h. 57.

⁴³ Al-Qur'an Surah Al-Isra Ayat 84' [<https://www.mushaf.id/surat/al-isra/>]

pekerja keras dan ada juga yang seniman. Semua memiliki penekanan yang berbeda-beda pada aktivitasnya. Pada sisi lain ada manusia yang menyukai kesendirian dan enggan berbaur (*introvert*), sebaliknya ada juga manusia menyukai keramaian dan senang bersosialisasi (*ekstrovert*). Kemudian ada manusia pemberani dan penakut. Ada yang berhati mulia dan ada pula yang kikir, ada yang pemaaf dan ada juga pendendam. Ada yang pandai berterima kasih dan ada juga yang mengingkari jasa. Masing-masing manusia melakukan apa yang dianggapnya baik, Yang Maha Kuasa lebih mengetahui siapa yang berbuat baik siapa pula yang sesat, dan berdasar pengetahuan-Nya yang terbukti dalam kenyataan itulah Dia memberi masing-masing balasan dan ganjaran yang sesuai.⁴⁴

Pada ayat di atas menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan kebajikan dan bertindak sesuai dengan kemampuan mereka. Maksudnya seseorang wajib berkerja dengan penuh bersungguh-sungguh serta mencurahkan seluruh keahliannya. Apabila seseorang bekerja berdasarkan kemampuannya maka akan menciptakan hal-hal yang optimal. Pelayanan yang Islami ialah melayani dengan sepenuh hati dan tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan Allah SWT.⁴⁵

7. Indikator Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima melalui layanan digital terdiri dari 6 dimensi, yaitu:⁴⁶

a. Mudah digunakan (*easy to use*)

Tampilan aplikasi yang mudah untuk dipahami dan digunakan.

b. Efisiensi (*efficiency*)

Memberikan informasi yang benar dan membantu konsumen untuk memilih produk yang mereka butuhkan secara efisien dan lebih mudah.

⁴⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Jilid 7*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 537.

⁴⁵ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, (2018), h. 138.

⁴⁶ Juhriah. h. 58.

- c. Nyata (*tangible*)
Memperlihatkan fitur-fitur yang tersedia mencerminkan gambaran dari perusahaan.
- d. Daya tanggap (*responsiveness*)
Mengukur ketepatan waktu serta respon yang baik dan tepat dalam membantu kebutuhan pelanggan.
- e. Keandalan (*reliability*)
Pelayanan untuk menangani masalah yang muncul dan mengatasi keluhan konsumen dengan ramah.
- f. Keamanan (*privacy/security*)
Menjaga keamanan data pelanggan yang melakukan kegiatan transaksi.

8. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima mengacu pada sendi-sendi pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, antara lain:⁴⁷

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 1. Persyaratan administratif dan teknis untuk pelayanan.
 2. Selain bertanggung jawab untuk memberikan layanan, unit kerja atau pejabat yang berwenang juga bertanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan.
 3. Rincian biaya dan prosedur pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan cara yang benar, akurat, dan sah.

⁴⁷ Undang-undang No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

e. Keamanan

Proses dan layanan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian keluhan atau pertanyaan terkait layanan.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Lokasi yang tepat, sarana pelayanan yang memadai, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi layanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan layanan dengan penuh keikhlasan.

j. Kenyamanan

Area pelayanan harus teratur dan tertib, ruang tunggu yang aman harus bersih, rapi, indah, dan sehat serta harus memiliki sarana pendukung pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian ini pada Kantor Pegadaian Cabang Manado Timur yang bertempat di jalan Maesa nomor 11A, Paal Dua, Kecamatan Tikala, Kota Manado, Sulawesi Utara, sedangkan penelitian berlangsung selama 2 bulan yaitu di bulan Mei dan Juni tahun 2023.

B. Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Menurut Lincoln dan Guba dalam Endang Widi Winarni mengemukakan bahwa penentuan sampel dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan penentuan sampel dalam penelitian kualitatif yang tidak didasarkan perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berfungsi mendapatkan informasi yang maksimum, bukan untuk digeneralisasikan.⁴⁸ Informan pada penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang, yang dimana informan tersebut merupakan 1 (satu) orang pegawai Pegadaian Cabang Manado Timur sebagai informan kunci dan 9 (sembilan) orang informan lainnya merupakan nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur. 9 (sembilan) informan yang peneliti dapatkan terdiri dari 5 (lima) orang sudah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan 4 (empat) orang lainnya tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Berikut kriteria peneliti dalam menentukan informan:

⁴⁸ Endang Widi Winarni, *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 153.

1. Pihak Pegadaian Cabang Manado Timur.
2. Nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur.
3. Nasabah tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur
4. Nasabah yang bersedia untuk diwawancara.

C. Rancangan Penelitian

Data yang diperoleh cenderung kualitatif dan analisis datanya bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitiannya bersifat temuan potensi/masalah, keunikan objek, proses maupun interaksi sosial.⁴⁹ Pendekatan yang diterapkan pada penelitian ialah pendekatan deksriptif. Penelitian kualitatif deksriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, maupun prosedur.⁵⁰ Sehingga dengan pendekatan deksriptif ini peneliti dapat mendeksripsikan serta menjelaskan secara sistematis terhadap data-data kualitatif mengenai efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam mewujudkan pelayanan prima di kantor Pegadaian Cabang Manado Timur.

D. Data dan Instrumen

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian dan selanjutnya terjun ke lapangan.⁵¹

1. Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini ialah hasil wawancara dari informan yaitu pihak pegawai Pegadaian yang bertanggung jawab terhadap

⁴⁹ Nurwulan Purnasari, *Metodologi Penelitian*, (Bogor: Guepedia, 2021), h. 16.

⁵⁰ Sudaryono, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), h. 88.

⁵¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), h. 141.

aplikasi Pegadaian Digital *Service* dan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder pada penelitian ini menggunakan data yang didapatkan melalui penelitian terdahulu, *website* Pegadaian, media berita, buku, dan *e-book* yang relevan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya.⁵² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan di kantor Pegadaian Cabang Manado Timur pada nasabah yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* serta pada pihak Pegadaian yang berinteraksi langsung dengan nasabah.

2. Wawancara

Peneliti melaksanakan percakapan semi terstruktur dengan pihak pegadaian dan para nasabah yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur. Jenis wawancara semi terstruktur sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.⁵³

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bukti data penunjang yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang

⁵² Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 36.

⁵³ Abdussamad, h. 146.

relevan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan dengan penelitian.⁵⁴

Adapun beberapa perlengkapan penting yang harus dipersiapkan saat yakni:

a. Perekam Suara (*recorder*)

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

b. Buku Catatan

Buku catatan digunakan dalam mencatat seluruh hasil wawancara dengan informan.

c. Kamera

Kamera digunakan untuk mengambil gambar setelah peneliti selesai wawancara dengan informan. Setelah informan setuju untuk mengambil gambar, peneliti berhak untuk mengambil gambar.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpul secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.⁵⁵ Analisis data

⁵⁴ Sudaryono, h. 229.

⁵⁵ Sugiyono, h. 244-245.

kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁵⁶

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Selanjutnya dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matriks, dan *chart*. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut selanjutnya didisplaykan pada laporan akhir penelitian.⁵⁷

c. *Conclusion Drawing* (Penarikan Hasil Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan

⁵⁶ Sugiyono, h. 245-246.

⁵⁷ Sugiyono, h. 249-250.

pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵⁸

⁵⁸ Sugiyono, h. 252-253.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pegadaian

Mula berdirinya Pegadaian di Indonesia diawali pada era Hindia Belanda, pada masa pemerintahan VOC (*Vereenigde Oost-Indie Compagnie*) didirikanlah Bank van Leening ialah lembaga keuangan yang membagikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini awal didirikannya di Batavia bertepatan pada 20 Agustus 1746.

Nasabah Bank van Leening mayoritasnya berasal dari orang-orang Belanda dan sedikit orang Cina, Arab, serta Jawa. Setiap bulan nasabah meningkat sehingga keuntungan yang didapatkan semakin besar. VOC ingin mengambil alih Bank van Leening karena keuntungannya yang besar, maka pada tahun 1794 dikeluarkanlah surat keputusan untuk membubarkan Bank van Leening yang sebagai gantinya didirikan Bank van Leening yang baru dengan tugas hanya memberikan kredit dengan modal saja, pengurus dan pegawai seluruhnya berasal dari VOC.

Sampai VOC dibubarkan pada 31 Desember 1799, Bank van Leening ini tetap beroperasi dan memonopoli perkreditan. Tetapi tumbangannya VOC tidak mempengaruhi Bank van Leening yang setelah itu diambil oleh pemerintah kolonial Belanda dengan diterbitkannya peraturan yang tegas tentang benda yang bisa digadaikan, ialah emas, perak, permata, kain, serta sebagian kecil perabotan rumah tangga dan barang-barang lain yang sejenis yang bisa disimpan dengan baik selama kurang lebih 13,5 bulan.

Tahun 1811 Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda, Bank van Leening kepunyaan pemerintah Belanda pun dibubarkan, serta masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha gadai asal mendapatkan lisensi dari pemerintah wilayah setempat (*licentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi yang menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasa kurang menguntungkan bagi

pemerintah Inggris. Oleh sebab itu tata cara “*licentie stelsel*” digantikan menjadi “*patch stelsel*” ialah pendirian usaha gadai diberikan kepada yang sanggup membayar pajak besar kepada pemerintah wilayah.

Ketika Belanda kembali berkuasa, tata cara *patch stelsel* senantiasa dipertahankan dan memunculkan akibat yang sama. Pemegang hak nyatanya banyak melaksanakan usaha gadainya sehingga pemerintah Hindia Belanda mengubah tata cara *patch stelsel* dengan mempraktikkan apa yang dikatakan dengan “*cultuur stelsel*” di mana dalam kajian tentang sehubungan dengan Pegadaian, rekomendasi yang dikemukakan adalah agar Pegadaian ditangani secara eksklusif oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan dan keuntungan yang lebih besar bagi masyarakat. Pada tanggal 12 Maret 1901 pemerintah Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah maka pada tanggal 1 April 1901 didirikanlah Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Kemudian hari ulang tahun Pegadaian ditetapkan pada tanggal 1 April.

Masa kekuasaan Jepang di Indonesia, tawanan perang ditempatkan di Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian di Jalan Kramat Raya 162 sehingga Kantor Pusat Pegadaian dipindahkan di Jalan Kramat Raya 132. Kebijakan dan struktur Jawatan Pegadaian tidak mengalami banyak perubahan selama pemerintahan Jepang. Dalam bahasa Jepang, Jawatan Pegadaian disebut dengan “*Sitji Eigeikyuku*”, dan orang Jepang bernama Ohno-San memimpin Jawatan Pegadaian bersama dengan wakilnya orang pribumi bernama M. Saubari.

Permulaan berdirinya pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian pernah dipindahkan ke Karang Anyar (Kebumen) sebab suasana perang yang makin terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindahkan lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia.⁵⁹

⁵⁹ ‘Sejarah Pegadaian Di Indonesia (Bagian 2)’, *BPCB Banten*, 2019 <kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbanten/sejarah-pegadaian-di-indonesia-bagian-2/> [diakses 28 Mei 2023].

Pegadaian sudah beberapa kali perubahan status, yaitu pada tanggal 1 Januari 1961 sebagai Perusahaan Negara (PN), kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Setelah itu berlandaskan PP.No.51/2011 pada tanggal 1 April 2012 wujud badan hukum Pegadaian berganti jadi Perusahaan Perseroan (Persero). Hingga pada tahun 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 73 Tahun 2021 pada tanggal 23 September 2021 bentuk badan hukum Pegadaian berubah dari Perusahaan Perseroan (Persero) menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang berlaku hingga saat ini.⁶⁰

Pegadaian adalah nama *brand* (merk) dari PT Pegadaian (Persero) yang merupakan bagian dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melakukan bisnis sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 31/POJK.05/2016. Sejak tahun 2009, PT. Pegadaian (persero) memiliki hak cipta atas nama dan logo Pegadaian. Hak cipta ini bahkan diperpanjang untuk 10 tahun berikutnya hingga pada tahun 2019.

Sejak pertama kali dibuka Pegadaian terus berinovasi dan berkembang pesat hingga pada Agustus 2020 Pegadaian telah mempunyai 4.100 *outlet* yang tersebar di seluruh Indonesia. Produk dan layanan Pegadaian juga dapat diakses di lebih 11.000 agen. Dalam mengikuti perkembangan zaman dan persaingan bisnis Pegadaian juga telah menghadirkan layanan secara elektronik melalui aplikasi bernama Pegadaian Digital yang dapat diunduh di *Playstore* atau *App Store*.

Tidak hanya jaringan pelayanan yang luas, keunggulan Pegadaian yang lain yakni kecepatan dalam pelayanan dengan mempraktikkan standar waktu layanan optimal 15 menit dan keamanan maksimal dengan sistem pengamanan

⁶⁰ 'Sejarah Pegadaian', *Pegadaian* <www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan> [diakses 28 Mei 2023].

fisik dan lokasi usaha (Sispamfilu). Guna mengestimasi bermacam resiko Pegadaian juga bekerja sama dengan bermacam industri asuransi, Bisnis utama Pegadaian merupakan pemberian pinjaman dengan jaminan benda bergerak baik secara sistem konvensional ataupun sistem syariah.

Pegadaian tidak hanya menyediakan barang dan layanan, Pegadaian juga aktif dalam program kemitraan dan pelestarian lingkungan. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pegadaian berjudul Pegadaian Bersih-bersih yang meliputi program Bersih Hati, Bersih Lingkungan, serta Bersih Administrasi. Salah satu program yang terkenal merupakan program memilah sampah menabung emas berjudul *The Gade Clean and Gold*. Dengan program ini masyarakat diajak kebersihan lingkungan sekaligus menabung emas.⁶¹

Salah satu Pegadaian di Kota Manado adalah PT. Pegadaian (persero) Cabang Manado Timur adalah salah satu bagian dari PT. Pegadaian (persero) Kantor Wilayah V Manado yang mempunyai tugas serta visi dan misi yang sama yakni membesarkan nama perusahaan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin. Pada tahun 2022 kantor Pegadaian Cabang Manado Timur beserta unit Pegadaian cabangnya mempunyai nasabah aktif dengan total 21.935 orang yang berasal dari bermacam latar belakang pembelajaran serta pekerjaan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

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.

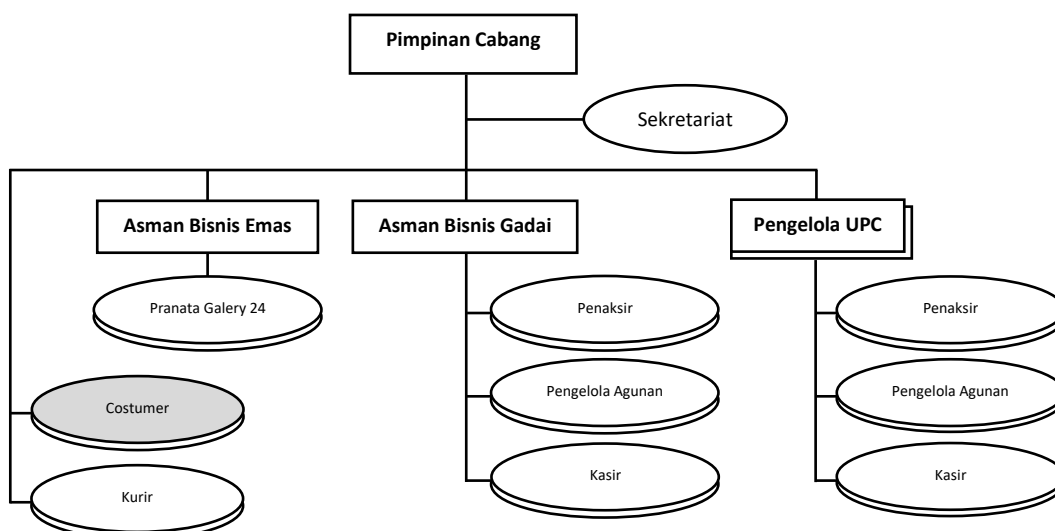
⁶¹ Penjelasan Tentang Pegadaian, Usaha Gadai Dan Pergadaian, *Pegadaian*, 2020 <www.pegadaian.co.id/berita/detail/236/penjelasan-tentang-pegadaian-usaha-gadai-dan-pergadaian> [diakses 29 Mei 2023].

- 2) Memperluas jangkauan UMKM melalui sinergi *Ultra Mikro* untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh.⁶²

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi dari kantor Pegadaian Cabang Manado Timur sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Manado Timur



Sumber: Wawancara bersama Manajer Gadai Pegadaian Cabang Manado Timur, tahun 2023

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

a. Pimpinan Cabang

Fungsi dari pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, mengendalikan kegiatan operasional, kegiatan administrasi, dan keuangan usaha gadai dan usaha

⁶² 'Visi Dan Misi Pegadaian', *Pegadaian* <www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi> [diakses 30 Mei 2023].

lainnya. Guna menyelenggarakan fungsi tersebut, pimpinan cabang mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kerja berita anggaran kantor Pegadaian Cabang dan Unit Pegadaian Cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Perencanaan, pengorganisasian, pengelenggaraan, pengendalian penatausahaan barang jaminan bermasalah.
- 3) Perencanaan, pengorganisasian, pengelenggaraan, pengendalian pengelolaan modal kerja.
- 4) Perencanaan, pengorganisasian, pengelenggaraan, pengendalian pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor Pegadaian Cabang.
- 5) Perencanaan, pengorganisasian, pengelenggaraan, pengendalian kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor Pegadaian Cabang dan Unit Pegadaian Cabang.
- 6) Perencanaan, pengorganisasian, pengelenggaraan, pengendalian pemasaran dan pelayanan nasabah.
- 7) Mewakili kepentingan perusahaan baik dalam maupun luar berdasarkan kewenangan yang diberikan.

b. Pengelola Unit Pegadaian Cabang (UPC)

Pengelola Unit Pegadaian Cabang bertanggung jawab untuk mengatur, mengawasi, dan melaporkan operasi unit, serta mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pengelola Unit mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional Unit.
- 2) Menangani barang jaminan yang bermasalah dan yang telah melewati batas waktu.
- 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.

- 4) Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasana, keamanan ketertiban dan kebersihan serta membuat laporan kekuatan operasi Unit Pegadaian Cabang.

c. Penaksir

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

- 1) Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui nilai barang dan bukti kepemilikannya untuk menentukan golongan taksiran dan uang pinjaman;
- 2) Membuat Surat Bukti *Rahn* (SBR) serta mendistribusikannya.
- 3) Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui dan menentukan nilai dan harga barang yang akan dilelang; dan
- 4) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan untuk menjamin keamanannya.

d. Pengelola Agunan/Penyimpanan

Fungsi pengelola agunan/penyimpanan adalah mengutus 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, pengelola agunan/penyimpanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Secara rutin memeriksa kondisi gudang penyimpanan barang jaminan untuk memastikan bahwa barang jaminan aman dan sesuai untuk serah terima jabatan.
- 2) Menerima perhiasan dan barang jaminan emas dari pimpinan cabang.

- 3) Mengeluarkan perhiasan dan barang jaminan emas untuk pelunasan, pemeriksaan atasan, dan pihak lain.
- 4) Menjaga barang jaminan dan gudang penyimpanan dalam keadaan baik dan aman.
- 5) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran barang jaminan.
- 6) Melakukan perhitungan barang jaminan secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggungjawabkan.
- 7) Melakukan penyimpanan dokumen kredit usaha lain.

e. Kasir

Dalam menjalankan operasi kantor Pegadaian Cabang maupun Unit Pegadaian Cabang dengan lancar, kasir mempunyai fungsi yaitu menerima, menyimpan, dan membayar uang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, kasir mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang akan dilelang.
- 3) Membayar uang pinjaman kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 4) Melakukan pembayaran segala pengelompokkan yang terjadi di kantor Pegadaian Cabang maupun Unit Pegadaian Cabang.

B. Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan dengan mewawancarai pegawai Pegadaian Cabang Manado Timur dan nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur. Peneliti melakukan wawancara dimulai pada tanggal 27 Mei 2023 dengan informan berjumlah 10 (sepuluh) orang, yang dimana informan tersebut merupakan 1 (satu) orang pegawai Pegadaian Cabang Manado Timur sebagai informan kunci dan 9 (sembilan) orang informan lainnya merupakan nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur.

1. Persepsi Pegadaian terkait aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Wawancara dilakukan peneliti bersama Bapak Herman Rudyatmoko sebagai Manajer Gadai di Pegadaian Cabang Manado Timur selaku informan kunci pada penelitian ini pada hari Sabtu tanggal 27 Mei 2023. Peneliti memulai wawancara dengan meminta Bapak Herman untuk dapat mendeskripsikan apa yang dimaksud dengan aplikasi Pegadaian Digital Service, beliau menjawab:

“Aplikasi Pegadaian Digital Service merupakan inovasi dari Pegadaian untuk menyesuaikan di era digitalisasi yang dimana transaksi secara digital dapat dengan mudah dijangkau masyarakat melalui *smartphone* sehingga masyarakat tidak perlu datang ke *outlet* tapi cukup dari rumah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service seperti contohnya jika ada yang ingin melakukan angsuran atau pembayaran lainnya cukup pakai aplikasi ini yang nantinya dapat dibayar dengan beberapa metode berupa *Mobile Banking, e-wallet*, dan ritel tunai.”

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana upaya Pegadaian untuk terus memasarkan aplikasi Pegadaian Digital Service kepada masyarakat, Bapak Herman menjawab:

“Setiap saat Pegadaian selalu mengsosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dalam segi pemahaman maupun cara penggunaan contohnya pegawai selalu menyampaikan kepada masyarakat yang datang ke Pegadaian mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service adajuga pemasaran melalui papan iklan dan iklan media elektronik yang terbukti efektif nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur telah menggunakan aplikasi ini. Namun, terkendalanya umur menjadi faktor utama nasabah tidak menggunakan bahkan tidak mengetahui aplikasi Pegadaian Digital Service. Nabasah yang telah berusia tidak familiar dengan kehadiran digital sehingga kurang memahami penggunaan digital akibatnya kebanyakan pengguna

aplikasi ini sebagian besar nasabah milenial karena nasabah milenial lebih familiar dengan digital selain itu sudah menjadi kebiasaan nasabah lama untuk menggunakan layanan dengan datang langsung ke *outlet* Pegadaian.

Kemudian peneliti lanjut bertanya terkait kelengkapan layanan dan informasi produk Pegadaian dalam aplikasi Pegadaian Digital *Service*, kemudian Bapak Herman menjawab:

“Pada saat aplikasi Pegadaian Digital *Service* diluncurkan terdapat banyak kendala untuk setiap fitur yang ada. Namun, setiap kendala yang ada dibuatkan solusinya sehingga fiturnya terus berkembang sampai lengkap. Mungkin untuk sekarang ini para pengguna masih merasa fitur yang ada belum lengkap dan masih banyak kekurangan. Tetapi, Pegadaian terus memantau kekurangan tersebut sehingga semakin hari semakin dilengkapi sehingga fitur tersebut bisa sempurna dan dapat membantu para pengguna agar bisa mengakses produk Pegadaian yang ada di Pegadaian Digital *Service*. Belum semua produk Pegadaian dapat diakses melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* beberapa produk masih harus datang langsung ke kantor Pegadaian untuk bisa menggunakannya. Namun, Pegadaian terus berusaha untuk mengembangkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* agar semua produk Pegadaian dapat diakses oleh nasabah.”

Kemudian peneliti menanyakan mengenai keunggulan layanan melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* jika dibandingkan dengan layanan secara fisik. Bapak Herman Rudyatmoko menjawab:

“Karena sekarang era digital jadi keunggulan dari Pegadaian Digital *Service* nasabah sudah tidak perlu repot datang ke *outlet* Pegadaian untuk bertransaksi tapi cukup dari rumah melalui aplikasi ini. Namun, nasabah harus tetap datang ke *outlet* Pegadaian apabila ada transaksi yang memerlukan barang fisik ataupun pengambilan

barang fisik. Selain itu, jika dibandingkan dengan aplikasi perbankan aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini lebih ringan untuk perangkat dan prosesnya lebih fleksibel.”

Berikutnya dilanjutkan dengan peneliti bertanya terkait kejaminan data maupun aset dari pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Bapak Herman Rudyatmoko pun menjawab:

“Aset maupun data dari pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini dijamin aman karena Pegadaian mempunyai pegawai di bidang *Cyber Security* yang berada di kantor pusat Pegadaian untuk menjaga segala bentuk ancaman pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, semua aktivitas Pegadaian fisik maupun digital dipantau langsung oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sehingga dijamin aman.”

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai pendapat Bapak Herman Rudyatmoko tentang kendala eksternal maupun internal yang mungkin ditimbulkan ketika nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Bapak Herman Rudyatmoko menjawab:

“Nasabah yang milenial banyak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* ditambah fitur yang ada selalu diperbaiki sehingga bisa lebih sempurna. Namun, jaringan bermasalah ataupun perangkat yang kurang mendukung bisa menjadi kendala yang menyebabkan aplikasi ini tidak dapat bekerja secara maksimal sehingga terjadinya transaksi gagal atau transaksi tertunda tentunya ini dapat merugikan pengguna.”

Lalu peneliti melanjutkan pertanyaan terkait bagaimana Standar Operasional Prosedur dari Pegadaian apabila nasabah mengalami masalah bertransaksi menggunakan Pegadaian Digital *Service* yang mengakibatkan kerugian maupun kehilangan aset. Kemudian Bapak Herman Rudyatmoko menjawab:

“Selama ini belum ada nasabah yang kehilangan maupun kerugian aset dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*, hanya ada transaksi yang tertunda (*pending*) nantinya jika dana pengguna telah terpotong tapi bukti transaksinya tidak terselesaikan atau transaksi *error* maka Pegadaian akan memberikan *refund* atau pengembalian dana. Kecuali pengguna kehilangan aset dikarenakan hilangnya ataupun sudah tidak bisa lagi mengakses nomor telepon atau email yang dipakai di akun Pegadaian Digital *Service*. Pengguna harus datang langsung ke kantor Pegadaian agar bisa merubah nomor telepon ataupun email yang dipakai di akun Pegadaian Digital *Service* untuk bisa mengakses akunya kembali.”

Kemudian pada akhir wawancara peneliti menanyakan mengenai dampak apa saja yang dirasakan perusahaan selama adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service*, Bapak Herman Rudyatmoko menjawab:

“Dampak aplikasi Pegadaian Digital ini tentunya sangat menguntungkan bagi perusahaan mulai dari mengurangi antrian nasabah, mengurangi transaksi tunai, membantu memasarkan produk, memperluas target pasar, meningkatkan jumlah nasabah serta melalui pelayanan yang terbaik untuk nasabah membuat nasabah tetap loyal kepada perusahaan. Tapi seperti yang saya katakan tadi bahwa aplikasi ini tidak bisa menjangkau seluruh nasabah yang berusia lanjut dikarenakan kurangnya pengetahuan menggunakan digital atau bahkan tidak tahu. Sehingga untuk memaksimalkan pelayanan kepada nasabah Pegadaian menghadirkan sebuah inovasi lain yaitu layanan bernama Agen Pegadaian.”

2. Persepsi nasabah terkait penggunaan aplikasi PDS

Hasil wawancara menunjukkan dari 9 informan yang peneliti dapatkan, 5 orang nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dengan

rentang usia 21-40 tahun. Sedangkan empat orang nasabah lainnya yang tidak menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* memiliki rentang usia 41-52 tahun. Berikut ini peneliti telah mengumpulkan data dari para informan.

Tabel 4.1 Data mengenai informan

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service	
				Ya	Tidak
1.	Ali	43	Swasta		✓
2.	Femel	52	Satpam		✓
3.	Gaby	28	Wiraswasta	✓	
4.	Jois	41	Ibu Rumah Tangga		✓
5.	Julfikar Samueli	30	Pedagang	✓	
6.	Magita	45	Swasta		✓
7.	Mikhael Versen	21	Mahasiswa	✓	
8.	Sinta Saleh	27	Swasta	✓	
9.	Sumariam	40	Wiraswasta	✓	

Sumber: hasil wawancara, tahun 2023

Peneliti melakukan wawancara bersama nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur yang bertujuan mengeksplorasi pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* guna mengidentifikasi pelayanan prima melalui indikator pelayanan prima yang dibagi menjadi enam yaitu mudah digunakan, efisien, nyata, daya tanggap, keandalan, dan keamanan.

a. Mudah Digunakan (*easy to use*)

Aplikasi *Pegadaian Digital Service* dibuat dengan tujuan memudahkan nasabah. Memudahkan dalam konteks ini mengakses dan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Dalam mengidentifikasi dimensi mudah digunakan pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* peneliti

mengajukan pertanyaan kepada lima orang nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* mengenai tanggapan Bapak/Ibu terkait kemudahan saat mengakses dan menggunakan aplikasi ini.

Informan Bapak Julfekar Samueli menjawab:

“Sekarang sudah era digital apa saja tinggal pakai *handphone* kalau mau nonton ada *Youtube* kalau cari apa-apa ada *Google*. Jadi, Aplikasi Pegadaian ini bisa dibilang sangat mudah, pelayanan di kantor Pegadaian saja mudah tinggal datang bilang keperluannya apa nanti dilayani apalagi ini layanan dari aplikasi. Pertama, aksesnya sangat mudah aplikasi ini bisa di *download* dari *Playstore*. Kedua, tampilan menu produk yang jelas dan pilihan transaksinya yang beragam mudah dipahami kalau mau tunai atau nontunai tinggal pilih.”

Selanjutnya Ibu Sinta Saleh juga mengatakan hal serupa:

“Tanggapan saya mengenai aplikasi Pegadaian Digital *Service* mudah untuk diakses selain itu penampilan luar maupun dalam dari aplikasi ini mudah dipahami. Jadi tinggal pilih produk yang mau digunakan terus bayar, pembayarannya juga beragam. Contohnya kalau mau bayar cicilan atau tebus barang gadai atau mau mulai tabungan emas tinggal pakai aplikasi ini.”

Kemudian Ibu Gaby menambahkan bahwa:

“Menurut saya sangat memudahkan, tampilannya elegan terus langkah-langka pembuatan akun dan proses masuknya juga mudah kemudian pembayaran bisa kapan saja dimana saja selama jaringan mendukung transaksi menggunakan aplikasi ini ok saja.”

Sejalan dengan ungkapan di atas, dua informan lainnya yaitu Ibu Sumariam dan Saudara Mikhael juga menyampaikan hal yang sama:

“Mudah sih, soalnya saya pakai aplikasi Pegadaian Digital *Service* hanya buat bayar angsuran gadai dan tambah saldo di tabungan emas.”

Berdasarkan pendapat di atas bahwasanya nasabah merasakan kemudahan untuk mengakses, menggunakan serta memenuhi kebutuhan mereka melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

b. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi dalam konteks penelitian ini yaitu kemampuan untuk dapat mengakses, mencari serta memberikan informasi produk terhadap apa yang dibutuhkan nasabah secara jelas dan praktis. Dalam mengidentifikasi dimensi efisiensi peneliti menanyakan kepada kelima nasabah mengenai apakah informasi produk pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* jelas dan dapat membantu.

Bapak Samueli menjawab:

“Saya rasa kurang lengkap karena belum semua produk Pegadaian sudah ada di aplikasi ini contohnya Kur Syariah produk yang ingin saya cari tahu tapi hanya bisa tanya-tanya langsung di kantor Pegadaian.”

Kemudian menurut Ibu Sumariam menambahkan:

“Saya pernah hanya sekedar melihat-lihat ingin mengetahui produk-produk lain yang tersedia di aplikasi ini yang mungkin bisa berguna untuk kedepannya untuk saya. Menurut saya, meskipun pemberian informasi produk, syarat-syaratnya, cara penggunaan, berapa lama jangka waktu pengangsuran, dan lain sebagainya jelas tapi dibandingkan dengan datang di *outlet* saya bisa melihat beberapa produk maupun informasi yang belum tersedia di aplikasi ini.”

Selanjutnya informan Ibu Gaby menyampaikan:

“Sebelum mencoba suatu produk pasti harus cari tahu tentang produknya, nah di aplikasi ini sudah menyediakan informasi cukup lengkap. Setiap produk sudah ada informasinya masing-masing mau produk pembiayaan, gadai, transaksi melalui apa saja sampai informasi terkait akun pun ada contoh kalau akun terblokir harus bagaimana. Hanya saja informasi produk emas terkait cicil emas dalam bentuk arisan tidak tersedia di aplikasi ini, informasinya bisa dapat dari pegawainya langsung dikasih brosur bisa tau simulasinya bagaimana jadi menurut saya informasi di aplikasi ini belum semua ada.”

Ibu Sinta Saleh juga mengatakan hal yang sama dengan informan lainnya bahwa:

“Informasi-informasi pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* lumayan jelas karena saya tipe orang yang perlu dijelaskan secara detail jadi tentunya menurut saya bertanya di *outlet* Pegadaian ke pegawainya langsung lebih bagus dan lebih membantu.”

Sedangkan Saudara Mikhael memiliki perbedaan pendapat dengan informan lainnya, beliau mengatakan:

“Jelas sih, tampilan pada masing-masing produk dilengkapi logo yang mudah dipahami, syarat penggunaan produk juga jelas yang tentunya hal ini sangat membantu tidak perlu datang ke kantor untuk tanya-tanya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pengguna aplikasi *Pegadaian Digital Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur berpendapat bahwa informasi produk pada aplikasi ini cukup jelas dan dapat membantu nasabah mengetahui informasi produk yang dibutuhkan atau hanya sekedar mengenal produk lain serta mengetahui syarat yang diperlukan untuk menggunakan produk tertentu. Namun, belum semua produk Pegadaian bisa

diakses melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* beberapa diantaranya masih perlu ditanyakan langsung di *outlet* Pegadaian.

c. Nyata (*tangible*)

Fitur pada aplikasi merupakan gambaran perusahaan dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan loyal kepada perusahaan dalam konteks penelitian ini fitur yang tersedia di aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Dalam mengidentifikasi dimensi nyata pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* peneliti menanyakan kepada lima informan selaku nasabah Pegadaian Cabang Manado timur terkait pendapat Bapak/Ibu mengenai kelengkapan fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *Pegadaian Digital Service*.

Saudara Mikhael mengatakan:

“Iya, sudah lengkap khususnya fitur yang sering saya pakai itu tabungan emas sangat membantu bisa memantau harga pembelian atau penjualan emas kalau sudah naik atau tetap sama, bisa menambah saldo tabungan emas lewat aplikasi ini, tabungan emas yang sudah dikumpulkan bisa dicetak jadi emas batangan, kemudian saldo tabungan emas juga bisa di gadai.”

Lalu Ibu Sumariam juga menyatakan:

“Sudah lengkap, bisa tahu biaya bunga dari angsuran gadai saya berapa, total seluruh angsuran saya berapa, bisa tambah pinjaman dari aplikasi ini. Pembayaran juga ada beberapa metode bisa dari Indomaret kalau tidak punya uang tunai bisa lewat *m-banking*.”

Kemudian Bapak Julfikar Samueli juga menerangkan:

“Cukup lengkap aplikasi *Pegadaian Digital Service* selain menyediakan layanan utama dari Pegadaian yaitu produk gadai ada juga layanan untuk produk pembiayaan berupa pembiayaan multiguna dan pembiayaan haji selain itu ada layanan produk

emas berupa tabungan emas dan cicil emas. Tidak hanya produk Pegadaian aplikasi ini juga menyediakan layanan pembayaran tagihan air, listrik, BPJS serta pembelian pulsa dan paket data tentunya metode pembayarannya bisa tunai atau nontunai.

Selaras dengan informan lainnya, Ibu Sinta Saleh dan Ibu Gaby menuturkan hal yang sama:

“Fitur-fitur di aplikasi ini saya rasa sudah lengkap.”

Hasil wawancara yang peneliti dapat dengan para informan selaku nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* di Pegadaian Cabang Manado Timur bahwa layanan digital berbasis aplikasi mendapat respon positif dari nasabah. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* dinilai mampu memberikan gambaran perusahaan melalui fitur layanan yang memadai untuk kebutuhan nasabah serta menawarkan kemudahan dalam bertransaksi.

d. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan perusahaan memberikan informasi respon cepat, tepat dan akurat kepada nasabahnya. Daya tanggap pada konteks penelitian ini yang dimaksud adalah penyelesaian kebutuhan atau masalah nasabah ketika menggunakan aplikasi PDS contohnya transaksi gagal, ketidakpahaman informasi produk, kehilangan aset, kehilangan akun, dan lain sebagainya. Dalam mengidentifikasi dimensi daya tanggap peneliti mengajukan pertanyaan kepada lima nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* mengenai apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan fitur Pusat Bantuan untuk mendapatkan solusi cepat terhadap permasalahan yang dialami saat menggunakan aplikasi PDS.

Ibu Gaby mengatakan:

“Kalau aplikasi mengalami masalah sih saya pasti mau pakai fitur itu, tapi selama saya menggunakan aplikasi ini saya tidak pernah mengalami masalah aman aman saja tapi kalau aplikasinya lemot biasa karena gangguan jaringan.”

Lalu Bapak Julfekar Samueli menuturkan:

“Selama ini tidak ada masalah yang saya dapati. Informasi produk kan jelas transaksinya juga lancar tapi kalau misal saya punya masalah atau pertanyaan lainnya terkait aplikasi Pegadaian Digital *Service* pasti saya mau pakai fitur bantuan ini.”

Kemudia Ibu Sumariam juga mengungkapkan:

“Alhamdulillah saya pakai aplikasi ini tidak pernah ada masalah transaksi meskipun begitu saya tahu dalam fitur pusat bantuan ada layanan *Call Center* Pegadaian jadi semisal ada masalah pada aplikasi ini saya tidak perlu datang langsung ke kantornya tapi semoga kedepannya saya tidak mendapat masalah apapun ya di aplikasi ini.”

Kedua informan lainnya yaitu, Ibu Sinta Saleh dan Saudara Mikhael memberikan pernyataan yang sama bahwa:

“Sampai sekarang ini saya menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum pernah mengalami masalah transaksi jadi belum pernah memakai bantuan itu.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum pernah mengalami masalah transaksi maupun kendala lainnya. Hal ini membuktikan sistem pengoprasian aplikasi Pegadaian Digital *Service* sudah baik. Meskipun begitu, fitur Pusat Bantuan menjadi pilihan utama nasabah jika sewaktu-waktu ada masalah atau pertanyaan terkait penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

e. Keandalan (*reliability*)

Persaingan di era modern ini menuntut Pegadaian untuk bisa memberikan layanan yang terbaik sehingga demi memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya Pegadaian menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Layanan terbaik pada konteks penelitian ini adalah kehandalan aplikasi Pegadian Digital *Service* dalam memberikan pelayanan untuk

merespon permintaan nasabah secara cepat dan tepat. Dalam mengidentifikasi dimensi kehandalan pada Aplikasi Pegadaian Digital *Service* peneliti menanyakan kepada nasabah mengenai apakah aplikasi Pegadaian Digital *Service* dapat menyelesaikan kebutuhan secara cepat dan akurat.

Bapak Julfikar Samueli menjawab:

“Aplikasi ini prosesnya cepat saya kalau mau gadai tidak perlu susah-susah pergi ke kantor Pegadaian tinggal pakai aplikasi ini bisa tahu perkiraan harga sesuai dengan barang yang mau digadaikan kemudian kalau mau bayar angsuran atau perpanjang tanggal jatuh tempo juga bisa. Pembayaran bisa dari Indomaret dekat rumah jadi menghemat uang transportasi, saya sebagai pedagang tentunya merasa sangat terbantu.”

Lalu Ibu Sumariam juga menambahkan:

“Iya, pakai aplikasi ini bayar angsuran cepat misal angsuran saya mendekati jatuh tempo tinggal menggunakan *handphone* untuk membayarnya. Setelah melakukan pembayaran tanggal jatuh tempo angsuran bisa langsung diperpanjang tanpa harus menunggu lama, tidak perlu menyuruh anak saya untuk pergi ke kantor Pegadaian.”

Sependapat dengan Ibu Sumariam, Ibu Gaby mengungkapkan:

“Aplikasi bisa ada di *handphone* jadi lebih simpel boleh pakai kapan saja mau bayar ini itu dengan cepat misalnya saya ada keperluan mendadak saya hanya menggunakan aplikasi ini tidak perlu repot datang ke kantor Pegadaian kalau antri kan bisa memakan waktu apalagi kalau sudah siang belum tahu antriannya panjang atau tidak.”

Selanjutnya Ibu Sinta Saleh menuturkan:

“Iya kalau mau transaksi pakai aplikasi Pegadaian Digital *Service* bisa lebih cepat dari pada datang ke kantor nominal pembayaran pun sama tidak ada tambahan biaya lainnya.”

Kemudian Saudara Mikhael mengatakan:

“Saya hanya memakai produk tabungan emas kalau ada uang lebih saya masukkan di tabungan emas saya menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*, tidak lama setelah pembayaran tampilan saldo saya sudah bertambah jadi tidak perlu datang ke kantornya hanya sekedar menambah saldo tabungan emas.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan peneliti bahwa selain menawarkan kemudahan kepada penggunanya aplikasi Pegadaian Digital *Service* juga mampu memberikan pelayanan yang handal sehingga kebutuhan atau permintaan nasabah dapat terpenuhi secara cepat dan akurat.

f. Keamanan (*privacy*)

Keamanan merupakan jaminan yang diberikan perusahaan untuk menjaga data nasabah dari pihak manapun. Penggunaan aplikasi, kebocoran data menjadi tantangan yang besar bagi perusahaan sehingga perusahaan harus memaksimalkan keamanan agar supaya data nasabah tidak tersebar dan digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Dalam konteks penelitian ini keamanan yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* untuk menjaga data, kegiatan transaksi, serta seluruh aset yang dimiliki nasabah. Untuk mengidentifikasi dimensi keamanan peneliti menanyakan tanggapan nasabah mengenai keamanan yang diberikan Pegadaian di aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

Ibu Gaby menjawab:

“Bentuk keamanannya sudah bagus karena nomor telepon dan kata sandinya kita sendiri yang buat selain itu saat pendaftaran

akun akan ada aktivasi lewat email kita. Kemudian proses penggantian kata sandi Pegadaian akan mengirimkan kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS di nomor telepon kita yang mana kode OTP tersebut bersifat rahasia sehingga tidak bisa dibagikan ke siapapun. Kalau mengganti nomor telepon akun tidak bisa sembarangan karena harus datang ke kantor Pegadaian untuk bisa konfirmasi penggantian nomor telepon.”

Kemudian Ibu Sinta Saleh juga mengatakan hal sama:

“Selama penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service saya tidak pernah mengalami kehilangan barang, saldo atau data pribadi, penting tidak membagikan kata sandi akun dengan kode OTP (*One Time Password*) yang dikirim Pegadaian saya rasa aman.”

Selanjutnya Saudara Mikhael menerangkan:

“Tingkat keamanan pada aplikasi Pegadaian ini sudah bagus tapi Pegadaian harus tetap berhati-hati dengan ancaman digital yang ada. Saya harap Pegadaian dapat meminimalisir kebocoran data dengan terus meningkatkan keamanan siber Pegadaian serta mempunyai solusi yang tepat jika terjadinya kebocoran data.”

Lalu kedua informan lainnya yaitu Bapak Julfikar dan Ibu Sumarian mengungkapkan hal yang sama:

“Keamanan di aplikasi Pegadaian Digital Service aman”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para nasabah merasa cukup percaya dengan keamanan yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital Service untuk menjaga aset dan data. Meskipun demikian, Pegadaian diharapkan dapat mengatasi ancaman pada Aplikasi Pegadaian Digital Service sehingga tidak merugikan nasabah dan menurunkan citra Pegadaian.

Sedangkan bagi empat nasabah lainnya yang belum/tidak menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* memiliki berbagai alasan yang berbeda.

Bapak Femel menjawab:

“Tempat kerja dan rumah saya dekat dari Pegadaian Cabang Manado Timur kalau mau transaksi di Pegadaian tinggal jalan saja sudah sampai, hitung-hitung olahraga jadi saya rasa saya tidak perlu menggunakan aplikasi tersebut.”

Selanjutnya Ibu Jois menuturkan:

“Saya tidak terlalu mengerti menggunakan *handphone* jadi lebih pilih datang langsung ke Pegadaian.”

Kemudian Bapak Ali mengatakan:

“Saya tidak pernah mendengar aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini.”

Lalu Ibu Magita menyampaikan bahwa:

“Saya lebih pilih datang ke kantor Pegadaian langsung karena sekalian ingin melihat barang lelang yang dipajang, siapa tahu ada yang cocok.”

Namun pernyataan penolakan dari nasabah untuk menggunakan Aplikasi *Pegadaian Digital Service* digantikan dengan kualitas pelayanan yang baik oleh Pegadaian Cabang Manado Timur. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara bersama para nasabah yang tidak menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service*.

Bapak Femel menjawab:

“Semua pegawainya ramah, pelayanannya cukup cepat, kemudian tempat duduknya banyak jadi tidak perlu berdiri kalau antrian panjang.”

Selanjutnya Ibu Jois menuturkan:

“Bagus, ruang tungguanya cukup luas terus dingin jadi nyaman, pelayanannya ramah pas datang langsung disapa kemudian ditanya kebutuhannya apa kemudian diarahkan ke tempat duduk menunggu nomor antrian dipanggil.”

Kemudian Bapak Ali mengatakan:

“Menurut saya sudah bagus, semua pegawainya profesional dan sigap dengan nasabah, fasilitasnya juga memadai.”

Lalu Ibu Magita menyampaikan:

“Bagus sih saya datang tadi satpamnya langsung menanyakan keperluannya apa, kemudian saya suka karakter satpamnya bisa mencairkan suasana dengan nasabah yang ada. Selain itu, pegawainya ramah bisa memberikan informasi dengan singkat dan mudah dipahami.”

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi efektivitas aplikasi Pegadaian Digital *Service* yang ditinjau menggunakan teori yang dikemukakan oleh Barata mengenai pelayanan prima serta 6 dimensi indikator pelayanan prima melalui layanan digital bahwa terdapat beberapa kekurangan atau kelemahan pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* yang masih perlu di perhatikan. Hal yang perlu diperhatikan ialah dimensi efisiensi. Dimensi efisiensi merupakan dimensi yang berkaitan dengan kelengkapan serta ketepatan dalam memberikan informasi mengenai produk Pegadaian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa meskipun informasi pada setiap produk yang tersedia di aplikasi Pegadaian Digital *Service* dianggap lengkap dan dapat membantu, namun belum semua produk Pegadaian bisa diakses melalui aplikasi ini. Nasabah masih harus datang ke *outlet* Pegadaian untuk bisa mengetahui beberapa produk lebih lanjut secara jelas. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Herman Rudyatmoko selaku manajer

gadai di Pegadaian Cabang Manado Timur terkait kelengkapan informasi produk pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam hasil wawancara bersama peneliti.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan jumlah informan sebanyak 10 orang, yang dimana informan tersebut merupakan 1 orang pegawai Pegadaian Cabang Manado Timur sebagai informan kunci dan 9 orang informan lainnya merupakan nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur. Peneliti mendapatkan bahwa 5 dari 9 informan selaku nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur telah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* untuk bertransaksi dan dinilai efektif dalam segi pelayanan jika dibandingkan dengan pelayanan secara langsung di *outlet* Pegadaian. Hal ini dikarenakan kemudahan yang ditawarkan Pegadaian melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* kepada nasabah untuk bisa bertansaksi dimana saja dan kapan saja jadi nasabah dapat menyelesaikan kebutuhan mereka melalui *handphone* mereka masing-masing sehingga nasabah merasa puas dan merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi ini. Meskipun aplikasi Pegadaian Digital *Service* dinilai lebih efektif dibandingkan pelayanan langsung di *outlet* Pegadaian, namun belum semua nasabah menggunakan aplikasi ini. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil wawancara bersama 4 dari 9 informan lainnya selaku nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur, penyebabnya yaitu beberapa faktor berupa sebuah kebiasaan, usia, dan pengetahuan teknologi menjadi alasan untuk tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dan lebih memilih datang bertransaksi langsung di *outlet* Pegadaian sehingga sebagian besar pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* adalah nasabah milenial.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan kunci Bapak Herman Rudyatmoko terkait kendala pengenalan layanan digital aplikasi Pegadaian Digital *Service* kepada nasabah. Walaupun demikian, kemudahan yang diberikan kepada nasabah melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* bisa digantikan dengan kualitas pelayanan yang baik oleh Pegadaian Cabang Manado Timur untuk para nasabah sehingga dampak layanan digital dan layanan secara langsung bagi nasabah tidak jauh berbeda, nasabah tetap merasa puas serta kebutuhan mereka terpenuhi.

Terkait pembahasan ini, uraian dan temuan pada hasil wawancara serta pengkajian dari teori pelayanan prima menurut Barata, peneliti dapati bahwa meskipun aplikasi Pegadaian Digital *Service* dapat memberikan pelayanan terbaik serta memfasilitasi kemudahan demi memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam penelitian ini nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur. Namun, aplikasi Pegadaian Digital *Service* masih belum bisa memberikan pelayanan prima disebabkan dimensi pelayanan prima yang belum terpenuhi secara maksimal. Argumen tersebut sekaligus menyepakati hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Feni Hariyati (2020) dan Firda Marlida (2022). Meskipun dua penelitian terdahulu yang disebutkan memiliki perbedaan objek yang diteliti, namun pada kedua penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan digital yang diberikan kepada nasabah belum memenuhi dimensi yang ada secara maksimal. Sedangkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Anggit Maeka Putri (2021) menggunakan metode kuantitatif meskipun objek yang diteliti berbeda, namun berdasarkan hasil pengukurannya dapat disimpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital *Service* terbukti berada pada kategori efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan selama 2 bulan dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital *Service* belum cukup efektif dalam mewujudkan pelayanan prima. Hal ini dikarenakan oleh satu dari enam dimensi yaitu dimensi efisiensi belum terpenuhi secara maksimal sebab belum semua informasi produk Pegadaian telah tersedia dan dapat diakses oleh nasabah akibatnya nasabah masih harus datang ke *outlet* Pegadaian untuk mengetahui persyaratan, penggunaan, serta informasi lebih lanjut terkait produk Pegadaian yang dibutuhkan nasabah. Meskipun demikian, kemudahan yang ditawarkan Pegadaian melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* dalam bertransaksi sangat membantu nasabah Pegadaian Cabang Manado Timur. Kemudian, bagi nasabah yang tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* disebabkan oleh faktor kebiasaan terhadap layanan secara langsung, usia, serta pengetahuan teknologi. Namun, nasabah yang tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* digantikan dengan kualitas pelayanan yang baik dari Pegadaian Cabang Manado Timur.

B. Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan terkait penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran terkait pembahasan dalam penelitian ini guna memberikan manfaat, diantaranya yaitu:

1. Bagi Pegadaian

Diharapkan untuk terus meningkatkan layanan digital aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) guna proses yang lebih sederhana untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan prima dan mewujudkan salah satu misi Pegadaian serta menjangkau seluruh nasabah di semua kalangan agar dapat memberikan kemudahan bagi nasabah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar melakukan penelitian mengenai aplikasi *Pegadaian Digital Service* dalam mewujudkan pelayanan prima dengan menambahkan variabel lain dan melakukan penelitian dengan metode yang berbeda dengan harapan mendapatkan wawasan yang baru dan lebih luas lagi serta bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021) *Metode Penelitian Kealitatif*. (Makassar: Syakir Media Press).
- 'Al-Qur'an Surah Al-Isra' Ayat 84' <<https://www.mushaf.id/surat/al-isra/>>
- Atmadja, Ferry Setyadi. (2019). 'Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT Wisata Titian Nusantara Pelangi Di Jakarta Pusat'. (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo).
- Barlian, Eri. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Padang: Sukabina Press).
- Cahyawati, Laila Rizka. (2017). 'Implementasi Pelayanan Prima', *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2.1.
- 'Cara Transaksi Pegadaian Melalui Aplikasi Pegadaian Digital Artikel Ini Telah Tayang Di Tribunnews.Com Dengan Judul Cara Transaksi Pegadaian Melalui Aplikasi Pegadaian Digital', *Tribun News*, 2021 <www.tribunnews.com/nasional/2021/07/13/cara-transaksi-pegadaian-melalui-aplikasi-pegadaian-digital?page=all> [diakses 6 Juni 2023]
- Daryanti, Putri, dan Muchsin Saggaff Shihab. (2019). 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual', *Journal Of Entrepreneurship, Management, And Industry (JEMI)*, 2.3.
- Firdausy, Carunia Mulya. (2019). *Peran Industri Keuangan Non Bank Terhadap Perekonomian Nasional*. (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia).
- Fitri, Yani. (2019). 'Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan)'. (UIN Sumatera Utara).
- Hadiono, Kristophorus, Novita Mariana, dan Rina Candra Noor Santi. (2021). 'Penilaian E-Servqual Terhadap Fasilitas E-Learning Dengan Menggunakan Analisa Faktor', *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer*, 10.
- Hariyati, Feni. (2020). 'Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung'. (UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi).
- Hidayat, M, dan R Arwien. (2020). 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan ...', *SEIKO: Journal of Management & ...*, 3.3.
- Huda, Baenil, dan Bayu Priyatna. (2019). 'Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-

- Commerce', *Scientific Journal of Information Systems and Informatics*, 1.2.
- Juhria, Aminatu, Nurtika Meinitasari, Fadel Iqbal Fauzi, dan Abdul Yusuf. (2021). 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee', *Jurnal Manajemen*, 13.1.
- Karnawijaya, Ning, dan Siti Rokhaniyah. (2021). 'Pegadaian Digital Service', *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4.3.
- Khaerunnisa, Handini. (2013). 'Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Studi Akuntansi Dan Bisnis*, 1.1.
- Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2021
- Maulida, Firda. (2022). 'Efektivitas Layanan Dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang'. (UIN Sultan Maulana Hasanuddin).
- Moenir, A.S., (1995). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 1st edn. (Jakarta: Bumi Aksara).
- Montolalu, Fandi Sam, Lisbeth Mananeke, dan Sem George Oroh. (2015). 'Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cabang Manado Timur', *Jurnal Lppm Bidang Ekosobudkum*, 2.1.
- Nur, Muhammad. (2017). 'Kualitas Pelayanan Prima Pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan', *Jurnal Office*, 3.1.
- Nurhadi. (2018). 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Pakaya, Alda Chika Fitrah. (2021). 'Analisis Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Malalayang'. (IAIN Manado).
- Pamekas, Meki. (2021). *Pelayanan Prima*. (Klaten: Lakeisha).
- 'Pegadaian Digital Service: Layanan Bisa Diakses Di Mana Saja', *Ajaib*, 2020 <www.ajaib.co.id/pegadaian-digital-service-layanan-bisa-diakses-di-mana-saja> [diakses 5 Juni 2023]
- Pegadaian, 'Apa Itu Pegadaian Digital', *Pegadaian*, 2020 <www.sahabat.pegadaian.co.id/pegadaian-digital/#tentangpegadaian> [diakses 6 Januari 2023]
- Pegadaian, 'Penjelasan Tentang Pegadaian, Usaha Gadai Dan Pergadaian', *Pegadaian*, 2020 <www.pegadaian.co.id/berita/detail/236/penjelasan-tentang-pegadaian-usaha-gadai-dan-pergadaian> [diakses 29 Mei 2023]

- Pegadaian, 'Sejarah Pegadaian', *Pegadaian* <www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan> [diakses 28 Mei 2023]
- Pegadaian, 'Visi Dan Misi Pegadaian', *Pegadaian* <www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi> [diakses 30 Mei 2023]
- Pegadaian, Sahabat, '5 Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian', Sahabat Pegadaian, 2019 <<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/keuangan/5-barang-yang-bisa-digadaikan-di-pegadaian>> [diakses 31 Juli 2023]
- Purnasari, Nurwulan. (2021). *Metodologi Penelitian*. (Bogor: Guepedia).
- Putri P., Pradhita Salsabila, dan Yoyon Supriadi. (2022). 'Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran', *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2.1.
- Putri, Anggit Maeka. (2021). 'Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto'. (IAIN Purwokerto).
- Ramadani, Alisha, '12 Cara Daftar Pegadaian Digital & Verifikasi Online 2023', *Saku Digital* <www.sakudigital.com/cara-daftar-pegadaian-digital/> [diakses 8 Juni 2023]
- Rumandang, Astri, Acai Sudirman, dan Faried Effendy. (2019). *FINTECH: Inovasi Sistem Keuangan Era Digital*. (Medan: Yayasan Kita Menulis).
- Sari, Lindhi Anjar. (2019). 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)', *UIN Sunan Ampel Surabaya*. (IAIN Purwokerto).
- 'Sejarah Pegadaian Di Indonesia (Bagian 2)', *BPCB Banten*, 2019 <kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbanten/sejarah-pegadaian-di-indonesia-bagian-2/> [diakses 28 Mei 2023]
- Shaid, Nur Jamal, 'Daftar Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian, Apa Saja?', Kompas, 2022 <<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/keuangan/5-barang-yang-bisa-digadaikan-di-pegadaian>> [diakses 31 Juli 2023]
- Shihab, M. Quraish. (2002). *Tafsir Al-Misbah Jilid 7*. (Jakarta: Penerbit Lentera Hati).
- Silvia, Febi. (2018). 'Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor', *Jurnal Eprints Repository Software Universitas Negeri Makassar*.
- Siregar, Wastina Sari, Mhd Dani Habra, dan Sari Wulandari. (2021). 'Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia', *JIMK : Jurnal Ilmu*

Manajemen Dan Kewirausahaan, 2.1.

- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*. (Depok: PT RajaGrafindo Persada).
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sumantri, Bagja. (2014). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadapminat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah', *Jurnal Economia*, 10.2.
- Syafril. (2020). *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya Edisi 1* (Jakarta: KENCANA).
- Undang-Undang No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Winarni, Endang Widi. (2018). *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara).
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septy. (2005). *Manajemen Pelayanan*. (Jakarta: Pustaka Pelajar).
- Zulkarnain, Wildan, dan Raden Bambang Sumarsono. (2018). *Manajemen Dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk pihak Pegadaian Cabang Manado Timur

1. Apa yang dimaksud dengan Aplikasi Pegadaian Digital Service?
2. bagaimana upaya Pegadaian untuk terus memasarkan aplikasi Pegadaian Digital Service kepada masyarakat?
3. Apakah fitur layanan dan informasi produk Pegadaian dalam aplikasi Pegadaian Digital Service sudah lengkap?
4. Apakah ada keunggulan layanan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service jika dibandingkan dengan layanan secara fisik?
5. Apakah data maupun aset dari pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service dijamin aman?
6. Menurut bapak/ibu adakah kendala eksternal maupun internal yang mungkin ditimbulkan aplikasi ketika nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi?
7. Bagaimana Standar Operasional Prosedur dari Pegadaian apabila nasabah mengalami masalah bertransaksi yang mengakibatkan kerugian maupun kehilangan aset dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service?
8. Apa dampak yang dirasakan perusahaan selama adanya aplikasi Pegadaian Digital Service?

B. Pertanyaan untuk nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service

1. Apakah bapak/Ibu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service?
2. Dimana Bapak/Ibu mengetahui aplikasi tersebut?
3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait kemudahan saat menggunakan aplikasi ini?
4. Apakah informasi produk pada aplikasi Pegadaian Digital Service jelas dan dapat membantu?
5. Menurut Bapak/Ibu, apakah fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi ini sudah lengkap?
6. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan fitur Pusat Bantuan untuk

mendapatkan solusi cepat terhadap permasalahan yang dialami saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service?

7. Apakah aplikasi Pegadaian Digital Service dapat menyelesaikan kebutuhan bapak/ibu secara cepat dan akurat?

8. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai keamanan pada aplikasi Pegadaian Digital Service?

C. Pertanyaan untuk nasabah bukan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service


1. Apakah bapak/Ibu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service?

2. Mengapa Bapak/Ibu belum/tidak tidak menggunakan aplikasi tersebut?

3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai Pegadaian Cabang Manado Timur?

LAMPIRAN 2:

SURAT TELAH PENELITIAN


Pegadaian

Manado, 17 Juli 2023

Nomor : 06 /11597/2023
Lampiran : -
Urgensi : B

Kepada Yth
Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di -

MANADO

Perihal : Telah Selesai Melaksanakan Penelitian Di PT PEGADAIAN Cabang Manado Timur.

Sehubungan dengan surat izin Penelitian tanggal 04 Juni 2023 nomor ; B-290/In.2/F.IV/TL.00.1/06/2023, bahwa Mahasiswa sebagai berikut :

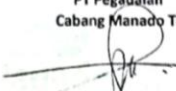
Nama : RAFLI AINUR FIKRI
NIM : 1941042
Semester : VIII (Delapan)
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bahwa Mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian Cabang Manado Timur, dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT Pegadaian Cabang Manado Timur, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**PT Pegadaian
Cabang Manado Timur**



**MUH. KHOZIM
Pemimpin Cabang**

PT PEGADAIAN Kantor Cabang Manado Timur
Jl Maesa No 11A Kelurahan Ranomut Kec. Tikala Kota MANADO - 95129

LAMPIRAN 3:

DOKUMENTASI



Informan Kunci
Bapak Herman Rudyatmoko.
Sabtu, 27 Mei 2023



Informan Bapak
Julfikar Samueli.
Senin, 12 Juni 2023



**Informan Ibu Sinta Saleh.
Senin, 12 Juni 2023**

**Informan Bapak Femel.
Senin, 12 Juni 2023**





Informan Bapak Ali.
Senin, 12 Juni 2023

Informan Ibu Gaby.
Senin, 12 Juni 2023





Informan Ibu Jois.
Selasa, 13 Juni 2023

Informan Ibu Magita.
Selasa, 13 Juni 2023





Informan Saudara Mikhael Versen.
Selasa, 13 Juni 2023



Informan Ibu Sumariam.
Selasa, 13 Juni 2023

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Rafli Ainur Fikri
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 18 Desember 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 21 Tahun
Alamat : Perum Liwas Permai, Kairagi
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : raflyfikri3@gmail.com
rafli.fikri@iain-manado-ac.id
No. Hp : 087778098226
Nama Ayah : Muhammad Syafri Kadir
Nama Ibu : Lisnawati Simin

Riwayat Pendidikan

2007 - 2013 : SD Negeri 11 Manado
2013 - 2016 : SMP Negeri 1 Manado
2016 - 2019 : SMA Negeri 1 Manado
2019 - 2023 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

