

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK
GADAI DAN NON-GADAI DI PEGADAIAN KC PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

APRIE NURULIANA

NIM : 1917202014

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprie Nuruliana
NIM : 1917202014
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian KC Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri kecuali pada bagian yang dirujukan sumbernya.

Purwokerto, 05 Oktober 2023



APRIE NURULIANA
NIM. 1917202014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PEGADAIAN KC PURWOKERTO

Yang disusun oleh Saudara **Aprie Nuruliana NIM 1917202014** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa, 17 Oktober 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Atabik, M.Ag.
NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Sarpini, M.E.Sy.
NIP. 19830404 201801 2 001

Pembimbing/Penguji

Sofia Yustiani Suryandari, S.E., M.Si.
NIP. 19780716 200901 2 006

Purwokerto, 24 Oktober 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dit. Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Aprie Nuruliana NIM 1917202014 yang berjudul:

**Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)
dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian
KC Purwokerto**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk disajikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 5 Oktober 2023


Sofia Yustiani Suryandari, S.E., M.Si

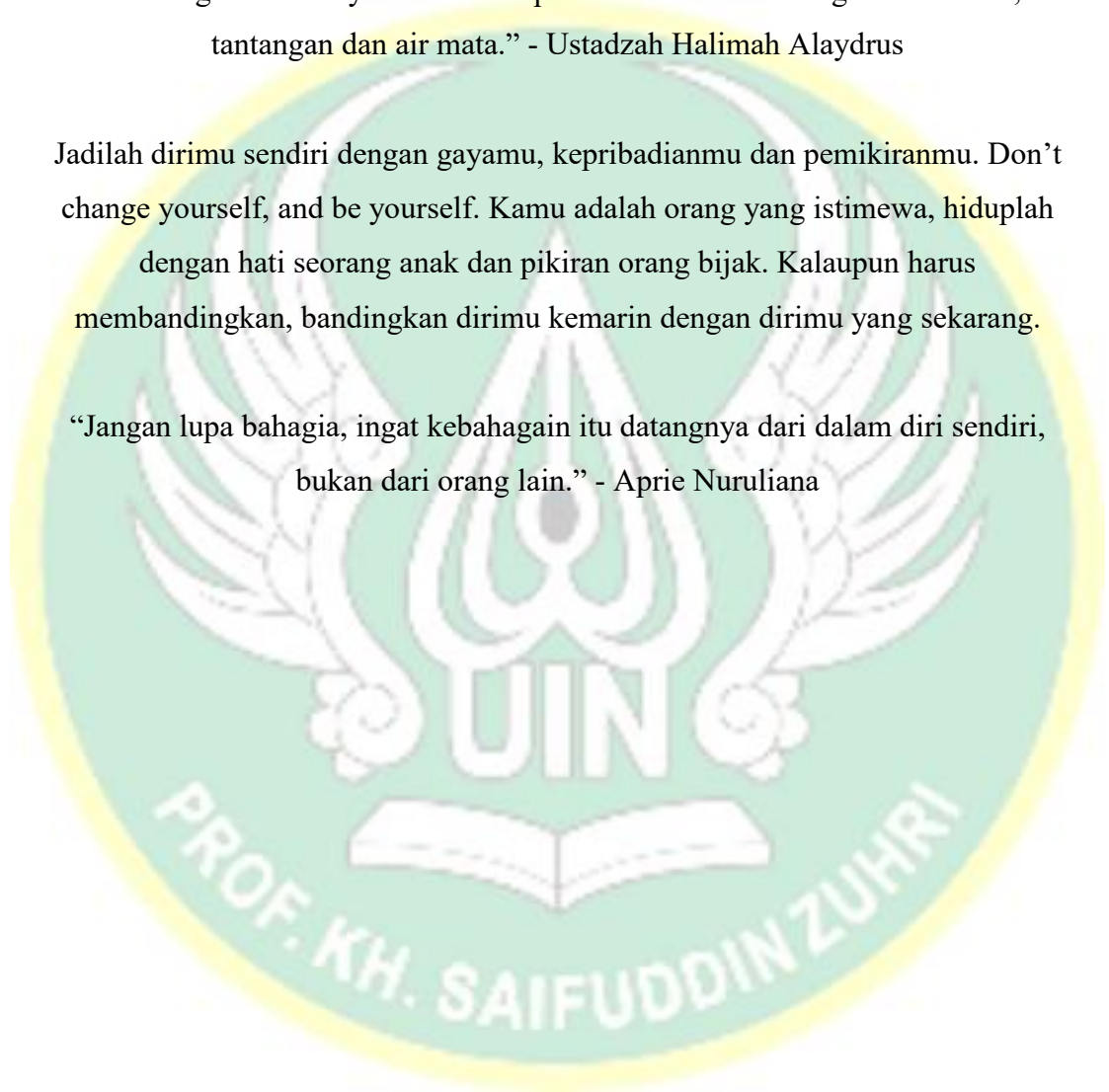
NIP. 19780716 200912 2 007

MOTTO

“Allah menaruhmu di tempat yang sekarang bukan karena kebetulan, tapi Allah telah menentukan jalan terbaik untukmu, Allah sedang melatihmu untuk menjadi kuat dan hebat. Manusia yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Tetapi mereka dibentuk dengan kesukaran, tantangan dan air mata.” - Ustadzah Halimah Alaydrus

Jadilah dirimu sendiri dengan gayamu, kepribadianmu dan pemikiranmu. Don't change yourself, and be yourself. Kamu adalah orang yang istimewa, hiduplah dengan hati seorang anak dan pikiran orang bijak. Kalaupun harus membandingkan, bandingkan dirimu kemarin dengan dirimu yang sekarang.

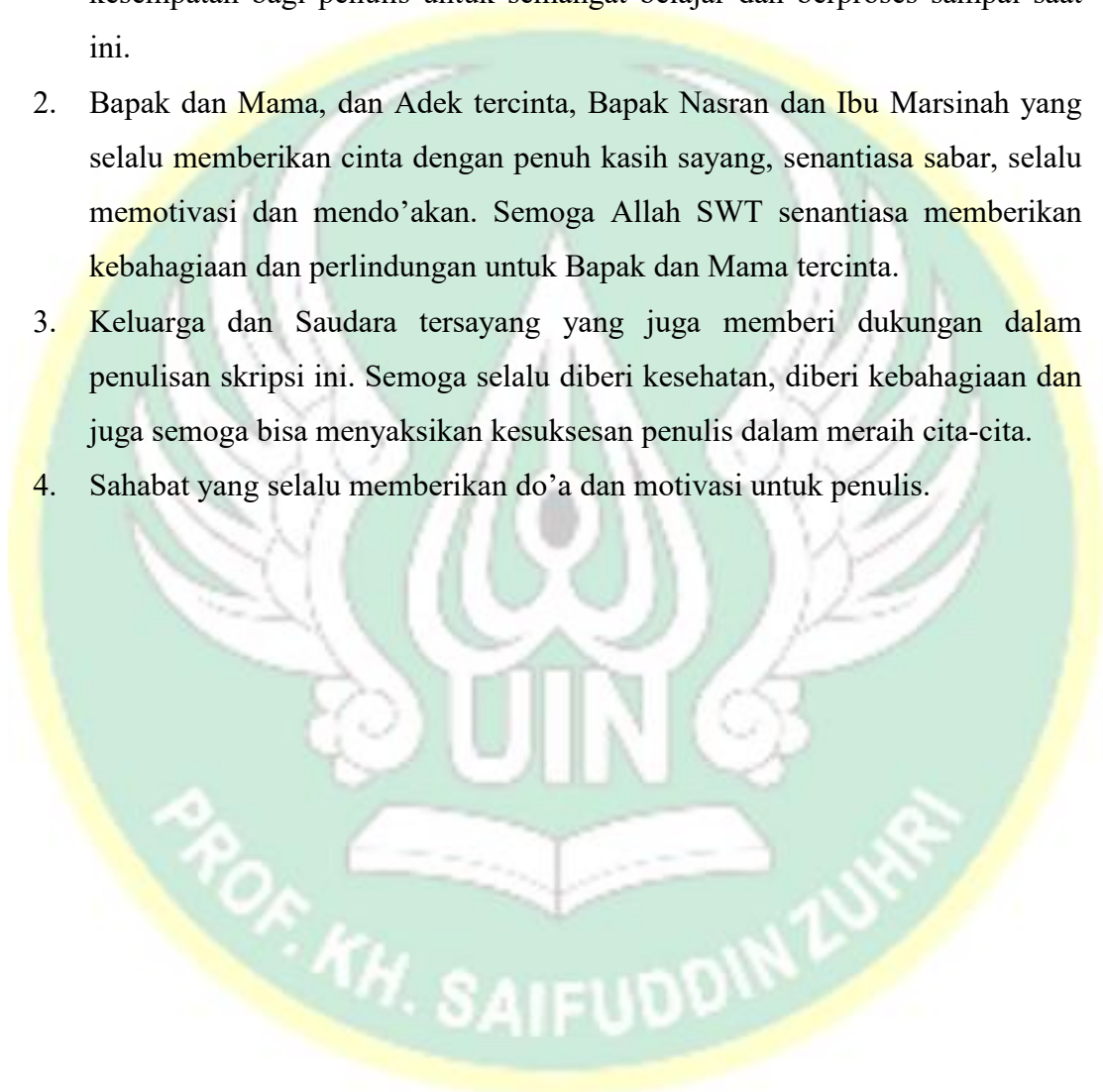
“Jangan lupa bahagia, ingat kebahagiaian itu datangnya dari dalam diri sendiri, bukan dari orang lain.” - Aprie Nuruliana



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat dalam atas segala nikmat yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, Rahmat dan Hidayah serta kesempatan bagi penulis untuk semangat belajar dan berproses sampai saat ini.
2. Bapak dan Mama, dan Adek tercinta, Bapak Nasran dan Ibu Marsinah yang selalu memberikan cinta dengan penuh kasih sayang, senantiasa sabar, selalu memotivasi dan mendo'akan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan dan perlindungan untuk Bapak dan Mama tercinta.
3. Keluarga dan Saudara tersayang yang juga memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini. Semoga selalu diberi kesehatan, diberi kebahagiaan dan juga semoga bisa menyaksikan kesuksesan penulis dalam meraih cita-cita.
4. Sahabat yang selalu memberikan do'a dan motivasi untuk penulis.



ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON-GADAI DI PEGADAIAN KC PURWOKERTO

Oleh : Aprie Nuruliana

NIM: 1917202014

Email: aprienuruliana@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk pegadaian. Keunggulan dari Pegadaian Digital Service ini adalah dari segi kecepatannya, nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian. Kehadiran dari Pegadaian Digital Service ini diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk Pegadaian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto, dan bagaimana keefektifan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani produk gadai dan non-gadai di Pegadaian KC Purwokerto. Berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk pada penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 10 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Selain itu, untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pegadaian KC Purwokerto sudah memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertansaksi produk-produk pegadaian menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman, dan nyaman. Keberadaan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) cukup efektif dan efisien sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan efisiensi dan efektifitasnya karena aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah yang bekerja dari pagi hingga malam tetap bisa bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini.

Kata Kunci : Efektivitas, Pegadaian Digital Service (PDS), Gadai dan Non-Gadai

ANALYSIS EFFECTIVENESS OF THE PEGADAI DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATION SERVICES IN SERVING PAID AND NON PAID PRODUCT TRANSACTIONS AT PEGADAIAN KC PURWOKERTO

By: Aprie Nuruliana

NIM: 1917202014

Email: aprienuruliana@gmail.com

**Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

ABSTRACT

Pegadaian Digital Service (PDS) is a digital service from pawnshops in the form of web and mobile-based applications. PDS will serve customers and prospective customers who want to get information on pawnshop products. The advantage of the Pegadaian Digital Service is that in terms of speed, customers get services equivalent to those provided by services at pawnshop outlets. It is hoped that the presence of the Pegadaian Digital Service will further strengthen the interest of the millennial generation to be closer to pawnshop products.

The purpose of this research is to find out how the services are provided by the Pegadaian Digital Service (PDS) application at Pegadaian KC Purwokerto, and how effective the Pegadaian Digital Service (PDS) application is in serving pawned and non-pawned products at Pegadaian KC Purwokerto. Based on the objectives of this research, it is included in qualitative research with the type of field research. The data collection uses observation, interview and documentation techniques with a sample size of 10 respondents using purposive sampling techniques. Data analysis uses data reduction techniques, data presentation and conclusions. Apart from that, for the validity of the data, source triangulation is used.

The research results explain that Pegadaian KC Purwokerto has provided convenience and satisfaction to its customers in meeting customer needs in transacting pawn products using the PDS application quickly, safely and comfortably. The existence of the Pegadaian Digital Services (PDS) application is quite effective and efficient, making it easier for customers to make transactions without having to come directly to the Pegadaian office. Some of these customers feel the efficiency and effectiveness because the PDS application can be accessed anywhere and at any time so that customers who work from morning to night can still make transactions without having to come directly to the pawnshop office. And for further research, it is hoped that it can examine the convenience of customers in making transactions using this PDS application.

Keywords: Effectiveness, Pegadaian Digital Service (PDS), Pawning and Non-Pawning

PEDOMAN TRANSLITERASI (ARAB LATIN)

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta'marbutah* di akhir kata bila dimatikan

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali, bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولي	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
--------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf sebagai berikut:

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

F. Vokal Panjang

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

1.	Fathah + alif	Ditulis	ā
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	ū
	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأنشكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam bila diikuti huruf qomariyyah

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
القآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* diikuti dengan menggunakan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l(el)*-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samī</i>
الشمس	Dituis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>
-----------	---------	----------------------



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta pengikutnya. Semoga kelak kita semua mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya petunjuk, arahan, bimbingan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
6. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si., Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Sofia Yustiani S. SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Terimakasih saya ucapkan atas segala arahan, bimbingan, waktu dan pikiran untuk membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, diberi keberkahan umur, rezeki dan kemudahan dalam setiap urusan serta segala kebaikan terbalaskan.

9. Segenap dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
11. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu tercinta, bapak Nasran dan Ibu Marsinah yang sudah sabar dan ikhlas merawat, mendidik, dan memberikan segala upaya terbaik untuk membesarkan anak-anaknya. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberi kesehatan, kesabaran, kebahagiaan, kesehatan, selalu mendapatkan perlindungan oleh Allah SWT, semoga Bapak dan Mama bisa menyaksikan kesuksesan penulis dalam meraih segala cita.
12. Sahabat terbaik Andita Werdhining Utami, Ayu Oktiana, Almh. Teguh Priatin, Tara Zaqia, Nur Ainah, Rima Indah, Rafika, Lisa Puspitasari, dan Tri Waningsih, Zian Fitrotunnisa dan semua teman saya yang memberikan semangat, dukungan, motivasi serta membantu do'a dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT membalas semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Aamiin.

Purwokerto, 25 September 2023



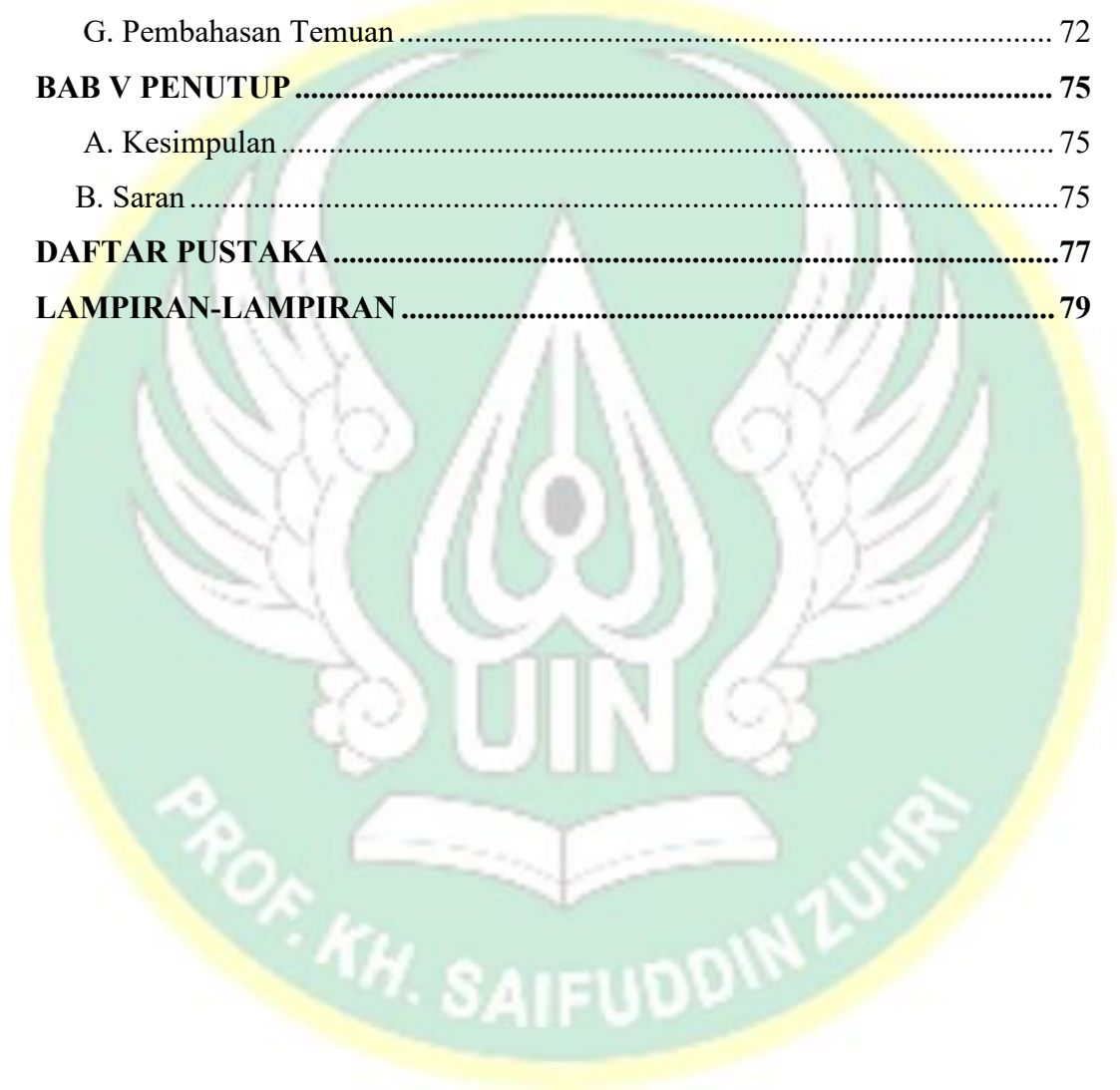
Aprie Nuruliana
NIM. 191720201

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS	i
PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Definisi Operasional.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Efektivitas Pelayanan.....	12
1. Definisi Efektivitas Pelayanan.....	12
2. Sistem Pelayanan Jasa.....	13
3. Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
4. Dimensi Kualitas Jasa Online.....	16
B. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	17
1. Definisi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	17
2. Cara Register pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	18
3. Fitur Apliaksi Pegadaian Digital Service (PDS).....	19
4. Kendala yang terjadi pada Aplikasi PDS.....	20
5. Solusi yang dilakukan pada Aplikasi (PDS).....	20

C. Gadai	21
1. Definisi Gadai	21
2. Dasar Hukum Gadai	23
3. Rukun dan Syarat Gadai	24
4. Produk Gadai dan Non- Gadai	26
D. Nasabah	30
1. Definisi Nasabah	30
2. Orientasi Pelanggan	31
3. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	31
E. Landasan Teologi	32
F. Kajian Pustaka	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	41
1. Subjek Penelitian	41
2. Objek Penelitian	41
D. Sumber Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Observasi	43
2. Wawancara	43
3. Dokumentasi	44
4. Populasi dan Sample	44
F. Teknik Analisis Data	45
a. Reduksi Data	45
b. Penyajian Data	46
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	46
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48

A. Gambaran Umum Perusahaan	48
B. Visi Misi Pegadaian KC Purwokerto	50
C. Struktur Organisasi	50
D. Fungsi dan Tugas	51
E. Produk Pegadaian KC Purwokerto	57
F. Penyajian dan Analisis Data	58
G. Pembahasan Temuan	72
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	4
Tabel 1.2	6
Tabel 1.3	7
Tabel 2.1	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	3
Gambar 3.1	44
Gambar 3.2	45
Gambar 4.1	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital ini, perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin maju. Hal itu terus berkembang dan memiliki dampak yang begitu sangat luas. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan serta perkembangan yang begitu pesat dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Pada zaman yang semakin modern ini, tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat dan aman. Kemajuan di bidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan disetiap perusahaan. Dan salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi (Rais Sasli, 2006).

Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman pada masyarakat. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non-bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas serta pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan non-bank yaitu Pegadaian.

Pegadaian adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Dengan kata lain, kegiatan ini menjamin barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga pegadaian. Pegadaian adalah perusahaan yang dimiliki oleh negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum perusahaan umum (perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Persero.

Dari tahun ke tahun Pegadaian semakin menunjukkan peningkatan yang begitu pesat. Peningkatan ini disebabkan semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan Pegadaian seiring dengan pembenahan internal perusahaan yang dilaksanakan secara terus menerus dalam rangka peningkatan pelayanan. Dalam perkembangannya, usaha pegadaian yang dilakukan oleh Pegadaian belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat (Ade Sofyan, 2022).

Pegadaian dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat dengan cara pembukaan kantor-kantor cabang atau unit di lokasi yang membutuhkan dan memenuhi kelayakan usaha, serta mengupayakan pengembangan layanan produk-produk baru sesuai kebutuhan masyarakat, dan pergerakan usaha para rentenir dan pelepasan uang gelap. Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka (Kharisna dkk, 2019)

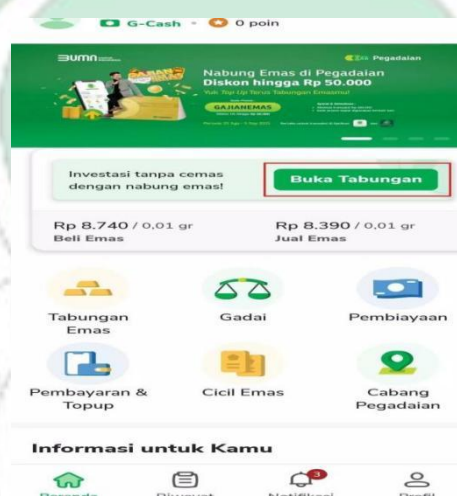
Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Lia, 2014). Untuk itu, model yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada di Pegadaian yaitu model *e-serqual (Service Quality)*, diantara sekian banyaknya model kualitas jasa yang banyak berkembang belakangan ini, model yang paling komprehensif dan integratif adalah model *e-serqual*.

Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi perusahaan keuangan melalui strategi *G-5Star Generation*. Langkah perubahan ini ditandai dengan diperkenalkannya Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) untuk memperluas target pasar ke generasi milenial. Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital yang ditawarkan oleh pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. PDS melayani pelanggan dan calon pelanggan yang ingin tahu tentang produk pegadaian (Feni Hariyati, 2020).

Seperti yang dikatakan Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto bahwa “Aplikasi PDS ini hampir sama dengan *mobile banking* yang banyak menyediakan fitur-fitur yang lengkap tentang informasi produk pegadaian, seperti tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran & *topup*, cicil emas, cabang pegadaian. Hal ini bertujuan agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian secara langsung, dan juga agar mengurangi antrian”. Berikut ini tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service)”

Gambar 1.1

Tampilan Aplikasi PDS



Gambar 1.1 adalah tampilan fitur-fitur yang ada pada aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) fitur yang tersedia pada aplikasi ini yaitu mengenai informasi produk-produk Pegadaian seperti, booking gadai *online*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, *Indihome*, Token Listrik dan tagihan lain sebagainya. Aplikasi pegadaian digital ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu pembukaan rekening tabungan atau informasi skala perkembangan harga emas dan informasi hadiah-hadiah menarik yang sering diadakan oleh Pegadaian (Yuliana, 2018). Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merupakan aplikasi terbaru Pegadaian yang dirilis pada tahun 2018.

Aplikasi ini seperti *mobile banking* yang memungkinkan masyarakat dan nasabah pegadaian untuk memproses transaksi gadai dan non-gadai. Aplikasi PDS sangat berguna bagi masyarakat atau nasabah yang terlibat dalam transaksi seperti layanan yang dilakukan di outlet pegadaian, apalagi di masa pandemi seperti beberapa tahun ini.

Penelitian yang berjudul “*E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*” oleh Denia Maulani (2020), memperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem Aplikasi Pengadaian PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru ditujukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi berbasis *mobile* ini sudah dilengkapi fitur layanan yang cukup memadai seperti layanan transaksi emas, *rahn* (gadai), pembiayaan, pembayaran, informasi lokasi cabang, produk yang disediakan serta *Multi Payment Online* (MPO) yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era digital saat ini. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani terdapat pada objek yang diteliti yaitu produk gadai dan non-gadai, hal ini akan menciptakan hasil penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Dan salah satu cabang pelayanan gadai yang ada di Purwokerto yang terletak di Jl. Jendral Soedirman No.299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, yang memiliki jumlah nasabah corporate terbanyak selama 3 tahun berturut-turut di area Purwokerto dibuktikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto

No.	Kantor Cabang Pelayanan	Jumlah Nasabah		
		2020	2021	2022
1.	CP KEBUMEN	14.743	16.160	15.305
2.	CP WONOSOBO	10.881	11.330	11.088
3.	CP TEMANGGUNG	11.828	12.749	11.635
4.	CP PURWOKERTO	19.746	20.910	20.986

5.	CP PURBALINGGA	16.546	17.635	16.532
6.	CP BUMIAYU	12.579	12.383	12.937
7.	CP CILACAP	13.083	13.833	13.225
8.	CPS PASAR WAGE	6.786	7.634	6.960

Sumber : data MIS.pegadaian.co.id

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi di Cabang Pegadaian Purwokerto yaitu paling banyak di Area Purwokerto selama beberapa tahun ini, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Purwokerto mempunyai transaksi paling tinggi diantara pegadaian yang lainnya. Oleh karena itu penulis memilih cabang Purwokerto sebagai objek penelitian.

Menurut Syafi'i Antonio, gadai atau rahn yaitu menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjamannya yang diterima. Barang yang ditahan itu harus memiliki nilai ekonomis. Oleh karena itu, pihak yang menahan menerima jaminan untuk dapat mengambil semua barang jaminan atau sebagian dari piutangnya. Sederhananya gadai atau rahn merupakan jaminan hutang atau gadai (Novi, 2018).

Penelitian yang berjudul “*Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah Dan Gadai Konvensional*” oleh Muh. Ishak Agus, dan Syahrudin Yasen (2018) memperoleh kesimpulan bahwa masyarakat masih menganggap perusahaan syariah dan konvensional sama. Padahal jika dilihat dari segi operasional dan landasan hukumnya jelas berbeda. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada aspek yang diteliti, yaitu peneliti meneliti tentang efektivitas pelayanan aplikasi PDS pada produk gadai dan non-gadai.

Gadai adalah produk unggulan dari Pegadaian karena layanan ini memudahkan untuk mendapatkan uang dengan menjaminkan barang ke pegadaian. Salah satu produk yang paling banyak diminati dari nasabah pegadaian adalah produk tabungan emas. Gadai emas akan dikelola secara konvensional maupun syariah. Selain itu, dalam melakukan transaksi gadai dan non-gadai di aplikasi PDS dapat dijalankan dimana saja tanpa harus datang ke *outlet* pegadaian. Dan untuk melakukan pembayaran hanya cukup

dengan menggunakan aplikasi yang kemudian dibayarkan sesuai dengan bank yang ditentukan oleh Pegadaian atau menggunakan ATM (Feni Hariyanti, 2020). Seperti yang dikatakan Mas Dian Arri selaku karyawan di Pegadaian Cabang Purwokerto berikut ini.

“Dengan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service yang sudah menyebar di seluruh wilayah Indonesia. PDS dapat diharapkan untuk memudahkan para nasabah dalam pembayaran serta mengakses pegadaian secara digital dengan cepat mudah dan tentunya aman. Tujuan dari pembuatan aplikasi PDS dengan system *e-service* adalah dapat menjangkau masyarakat yang telah memiliki gaya hidup yang serba digital untuk menawarkan produk dari Pegadaian untuk semakin dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia dan peningkatan pemasukan untuk pegadaian dan jumlah pengunduh aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)”.

Keuntungan dari penggunaan aplikasi PDS ini adalah kecepatan nasabah dalam mendapatkan layanan serupa dengan layanan ini di *outlet* pegadaian. Untuk ini, perlu dilihat seberapa efektif aplikasi ini dalam melayani beberapa macam transaksi. Dibuktikan dengan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dalam tabel berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pengguna PDS

Tahun	Jumlah Nasabah Pengguna PDS
2020	4002
2021	10834
2022	17544

Sumber : data MIS.pegadaian.co.id

Aplikasi PDS digunakan oleh nasabah yang akan membuka atau membuat tabungan emas, membayar angsuran, *topup* tabungan emas dan melayani transaksi tebus barang gadai, hingga melayani masyarakat atau nasabah yang ingin bergabung menjadi agen pegadaian. Keberadaan PDS seharusnya dapat merangsang minat generasi milenial untuk mendekati produk pegadaian. Aplikasi PDS ini berupaya untuk memberikan layanan terbaik dengan menyediakan fitur-fitur yang lengkap selayaknya nasabah bertransaksi di

outlet secara langsung. Seperti yang dikatakan oleh Mas Dian Arri selaku karyawan Cabang Pegadaian Purwokerto berikut.

“Pengembangan *mobile application* Pegadaian Digital Service telah dilakukan oleh Pegadaian pada akhir tahun 2017, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat secara masif pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini meliputi *collection*, *payment* dan tabungan emas, dan akan terus mengalami perkembangan dengan fitur lainnya.”

Akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi ini hanya sedikit dibuktikan dengan tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Perbandingan Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah Keseluruhan Nasabah	Jumlah Nasabah Pengguna PDS
2020	19746	4002
2021	20910	10834
2022	20986	17544

Sumber : data MIS.pegadaian.co.id

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi PDS mengalami peningkatan setiap tahunnya, seperti yang terjadi pada Tahun 2020 yaitu hanya 4002 dari keseluruhan nasabah di Pegadaian KC Purwokerto yang menggunakan aplikasi ini. Namun, setahun setelahnya yaitu pada Tahun 2021 nasabah Pegadaian KC Purwokerto mengalami kenaikan nasabah yaitu sebanyak 10.834 nasabah yang menggunakan aplikasi ini, dan pada tahun 2022 jumlah nasabah juga mengalami kenaikan pengguna aplikasi PDS sebanyak 17.544.

Dari uraian di atas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dari penjelasan yang telah dijelaskan di atas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif aplikasi ini dalam menarik minat nasabah baru terutama generasi muda, . Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)**

DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON-GADAI DI PEGADAIAN KC PURWOKERTO”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dihadapi untuk mengeksplorasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto?
2. Bagaimana efektivitas dari pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani produk gadai dan non-gadai ?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang diterapkan oleh Pegadaian KC Purwokerto.
 - b. Untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani produk gadai dan non-gadai di Pegadaian KC Purwokerto.
2. Manfaat penelitian.
 - a. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan langsung mengenai bagaimana pelayanan aplikasi pegadaian digital service (PDS), dan bagaimana efektivitas dari pelayanan aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non-gadai.

- 2) Bagi Pegadaian KC Purwokerto

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui gambaran tentang masyarakat yang nantinya akan menjadi pijakan untuk penentuan langkah selanjutnya bagi

lembaga dalam meningkatkan pelayanan Pegadaian Digital Service (PDS).

3) Bagi Akademik

Bagi akademik, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, dan sebagai sumber referensi dalam bidang ilmu ekonomi syariah, khususnya ilmu manajemen keuangan syariah dan lembaga keuangan.

D. Definisi Operasional

1. Analisis

Kata analisis berasal dari bahasa Inggris "*analysis*" yang secara etimologis berasal dari bahasa Yunani kuno "*Analisis*". Kata *Analisis* terdiri dari dua suku kata, yaitu "*ana*" yang artinya kembali, dan "*luein*" yang artinya melepas atau mengurai. Dari kata tersebut analisis adalah proses memecah topik atau substansi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Jadi secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya (Syafnidawaty, 2020).

2. Efektivitas Layanan

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya tercapaian suatu tujuan dalam kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif (Jauhar,2013). Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara

rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai (Japami Wingfi, 2018).

Kotler mengemukakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Fitria, dkk, 2021). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan dengan tingkat standar tertentu yang dibentuk oleh perusahaan atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal inilah yang berusaha diwujudkan oleh perusahaan karena akan sangat berpengaruh terhadap bertahannya konsumen lama dan bertambahnya konsumen baru (Nur Azizia, dkk, 2021).

Efektivitas layanan dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan dimana kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan jasa yang ditawarkan (Kasmir, 2015).

3. Pegadaian Digital Service (PDS)

Digital Services adalah salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi *online* secara *realtime*. Dengan aplikasi tersebut nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi lewat *smartphone* seperti bertransaksi di *outlet* (Mashur, dkk, 2020). Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian diperlukan, transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien semudah mempunyai outlet pribadi dalam genggaman. Keunggulan dari PDS ini yaitu dari segi kecepatannya nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang sama dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. Di dalam aplikasi PDS ini ada fitur-fitur yang mempermudah nasabah bertransaksi seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna,

pembiayaan ibadah haji, cicil emas, dan untuk mengetahui cabang ataupun outlet pegadaian terdekat.

4. Nasabah

Kasmir (2004), menyatakan bahwa nasabah merupakan raja yang artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan serta kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri. Sifat-sifat nasabah, antara lain: nasabah merupakan raja, mau dipenuhi keinginan serta kebutuhannya, tidak mau didebat serta tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah merupakan sumber pendapatan.

5. Produk Gadai dan Non-Gadai

Gadai dalam bahasa Arab disebut dengan *Rahn*, yang artinya tetap, kekal serta jaminan. Menurut *syara*, gadai (*rahn*) merupakan menyandera beberapa harta yang diserahkan selaku jaminan secara hak, tetapi bisa diambil kembali sebagai tebusan. Gadai adalah salah satu dari perjanjian utang piutang yang mana untuk sesuatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, hingga orang yang berhutang menggadaikan barangnya selaku jaminan terhadap utangnya tersebut. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) namun dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang) (Surepno, 2018).

Menurut Kasmir (2010), secara umum pengertian usaha gadai merupakan aktivitas menjaminkan barang benda berharga kepada pihak tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang serta benda yang hendak dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah serta dengan lembaga gadai. Sedangkan, jasa non-gadai merupakan jasa pembayaran yang dapat digunakan melalui aplikasi pegadaian digital service (PDS) jasa pembayaran tersebut meliputi pembelian pulsa, pembayaran listrik, PDAM dan *Indihome*. Pembayaran tersebut dapat melalui rekening bank yang sudah bekerjasama dengan pegadaian dan telah terhubung dengan aplikasi PDS.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Efektivitas Pelayanan

1. Definisi Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan hubungan antara *input* dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan, dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif (Jauhar, 2013). Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dan dengan hasil yang dicapai.

Sedangkan layanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Menurut Martin, kualitas layanan merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. (Arista Admadjati, 2018)

Menurut Kotler, kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Nur Aziza, 2021). Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan dengan tingkat standar tertentu yang dibentuk oleh perusahaan atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal inilah yang berusaha diwujudkan oleh perusahaan karena akan sangat berpengaruh terhadap bertahannya konsumen lama dan bertambahnya konsumen baru.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan dimana kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.

2. Sistem Pelayanan Jasa

Sistem pelayanan jasa terdiri dari unsur-unsur dan tenaga kerja yang digunakan untuk memproduksi jasa tersebut. Pada umumnya ada lima unsur yang merupakan bagian yang perlu dipertimbangkan dalam sistem layanan jasa (Petrus, 2013), antara lain:

- a. Teknologi Derajat otomatisasi, peralatan, derajat integrasi vertikal.
- b. Aliran Proses Urutan kejadian yang digunakan untuk memproduksi jasa.
- c. Tipe Proses Jumlah kontak yang terlibat (tinggi atau rendah), derajat pelayanan dan integrasi.
- d. Lokasi dan Ukuran Tempat dimana proses jasa dilokasikan, ukuran setiap tempat jasa tersebut dilaksanakan.
- e. Tenaga kerja Keterampilan, jenis organisasi, sistem imbalan, derajat partisipasi.

3. Kualitas Pelayanan Jasa

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk menarik pelanggan agar menggunakan produk dan jasa yang diberikan. Pelayanan juga menjadi kunci sukses dalam industri pemasaran jasa. Tjiptono dan Gregorius (2016) mengungkapkan bahwa ada beberapa riset dan pemasaran yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakan dengan barang yaitu sebagai berikut:

a. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda. Sedangkan jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*Performance*) atau usaha. Jasa yang bersifat *Intangibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu, seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil sebuah jasa sebelum merasakannya sendiri.

b. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenisnya, tergantung pada siapa kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Tantangannya adalah pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi karena seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memilih penyedia jasa yang diterima akan pada persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

c. *Inseparability*

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa yang bersangkutan. Jasa pada umumnya akan dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Seperti halnya tukang ojek *online* tidak bisa melakukan pelayanannya tanpa kehadiran seorang penumpang.

d. *Perishability*

Perishability adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian berulang-ulang, dijual kembali atau dikembalikan. Namun dalam kondisi tertentu jasa bisa disimpan misalnya dalam bentuk reservasi restoran, hotel dan lainnya.

Seperti halnya di Pegadaian, semakin tinggi kualitas pelayanannya maka akan semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa Pegadaian. Pelayanan Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian bagi para nasabahnya. perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, 2014). Berikut lima dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal atau pihak ketiga. Berkaitan dengan daya tarik tampilan fisik *website*, perlengkapan dan material yang digunakan seperti kelengkapan fitur pada aplikasi PDS, tampilan *background* aplikasi PDS (Fikri dkk, 2016).

2) *Reliability* (Kehandalan)

Adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang sama tanpa membedakan seperti, kemudahan bertransaksi, pelayanan yang handal dan berkualitas.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan kemampuan untuk membantu nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan akurat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti kecepatan mengakses aplikasi PDS.

4) *Assurance* (Jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menciptakan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan perusahaan yang memiliki komponen yaitu:

- a) Komunikasi (*Communication*)
- b) Kredibilitas (*Credibility*)
- c) Keamanan (*Security*)
- d) Kompetensi (*Competence*)
- e) Sopan santun (*Courtesy*)

5) *Empathy* (Empati)

Adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu terhadap kepribadian nasabah dengan memahami keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik seperti penanganan keluhan dengan melalui aplikasi PDS.

4. Dimensi kualitas jasa online

Diantara sekian banyak model kualitas jasa *online* yang banyak berkembang belakangan ini, tampaknya model yang paling komprehensif dan *integrative* adalah model *E-Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml. Pada prinsipnya, model ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *Servequal* ke dalam konteks pengalaman berbelanja online (Tjiptono, 2016).

Dalam model *E-Servqual* terdapat 4 macam gap, yaitu sebagai berikut :

- a. *information gap*, yang mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan akan sebuah *website* dan keyakinan pihak manajemen atau pengelola *website* mengenai tuntutan kebutuhan tersebut.
- b. *Design gap*, bisa muncul jika perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal seluruh pengetahuan tentang fitur-fitur yang diharapkan pelanggan dalam struktur dan fungsi *website* perusahaan tersebut.
- c. *Communication gap*, mencerminkan kurangnya pemahaman akurat staf pemasaran tentang fitur, kapabilitas dan keterbatasan websitenya.
- d. *Fulfillment gap*, mencerminkan kesenjangan keseluruhan antara kebutuhan dan pengalaman pelanggan. Pada gap ini memiliki 2 bentuk yang berbeda yaitu :
 - 1) *Fulfillment gap* diakibatkan oleh janji pemasaran yang berlebihan (*inflated marketing promise*) yang tidak secara akurat mencerminkan realitas desain dan operasional *website*. Misalnya pemasaran menjanjikan “*jaminan uang kembali*” namun kenyataannya *website* perusahaan tidak memiliki *back and infrastructure* untuk menerima dan menanggapi keluhan dari pelanggan yang tidak puas.
 - 2) Tipe kedua yaitu frustrasi pelanggan yang disebabkan dalam *desain* dan *operasional website*. Misalnya pelanggan tidak bisa menyelesaikan transaksi pembelian barang. (Tjiptono & Gregorius, 2016)

Penelitian mengenai kualitas jasa, baik dalam konteks *online* maupun *offline*, memberikan sejumlah pelajaran berharga, antara lain: kualitas merupakan sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan dan tidak bisa di tetapkan oleh manajemen saja; kualitas tidak dapat dipisahkan dari proses produksi dan penyampaian jasa; kualitas dihasilkan dalam serangkaian *moments of truth* interaksi antara pembeli dan penjual (*service encounters*); setiap anggota organisasi berkontribusi pada *customer perceived quality*; kualitas harus dipantau secara menyeluruh oleh seluruh tingkat organisasi, dan pemasaran eksternal harus diintegrasikan dengan manajemen kualitas.

B. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

1. Definisi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan salah satu fasilitas digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan *handphone*. Aplikasi PDS dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *Outstandingloan* (Penyaluran pinjaman). Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan, mulai *Booking Gadai Online*, pengajuan pembiayaan usaha *online*, pembukaan baru rekening tabungan emas, hingga pembelian (*topup*) tabungan emas (Perum Pegadaian, 2018)

Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian Digital juga terdapat fitur pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi mikro, simulasi transaksi gadai, informasi seputar produk dan layanan pegadaian, serta beberapa fitur unggulan lainnya. Pelayanan baru ini memberikan kemudahan bagi nasabah mulai dari pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Keunggulan dari aplikasi PDS ini antara lain yaitu nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat setara dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet pegadaian. Aplikasi PDS ini digunakan untuk memperluas target pasar hingga ke generasi milenial.

Pengembangan *Mobile Application* Pegadaian Digital telah dilakukan pada akhir tahun 2017, dan mulai di umumkan ke masyarakat secara masif pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini meliputi *Collection, payment* dan tabungan emas. Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital telah di unduh lebih dari 500 ribu kali.

2. Cara Register pada Aplikasi Pegadaian Digital Service
 - a. Download aplikasinya pada *PlayStore* atau *AppStore*. Lalu masukkan kata kunci Pegadaian Digital.
 - b. Setelah berhasil mendownload aplikasinya, kemudian jalankan aplikasinya. Lewati saja, maka akan tampil halaman registrasi.
 - c. Klik “*Registrasi*”, kemudian akan tampil halaman dimana kita harus masukkan nama dan nomor *Handphone* (nama harus sesuai KTP, nomor *Handphone* harus aktif karena akan digunakan untuk menerima notifikasi kode OTP).
 - d. Setelah mengisi nama dan nomor *Handphone*, kemudian Klik “*Selanjutnya*” kemudian akan tampil halaman dimana kita harus mengisi kode OTP yang dikirimkan ke nomor *handphone* yang kita daftarkan sebelumnya..
 - e. Kemudian klik “*Selanjutnya*” dan akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan alamat *email*.
 - f. Setelah mengisi alamat email, kemudian klik “*Selanjutnya*”, akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan password, (*password* ini nanti yang akan digunakan untuk *login*).
 - g. Setelah selesai memasukkan password kemudian klik “*Selesai*” dan dengan demikian proses registrasi telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman. Lakukan Verifikasi email dengan cara mengetik pesan masuk yang ada di email yang kita daftarkan sebelumnya.
 - h. Email yang belum terverifikasi ditandai dengan adanya pesan. Namun walaupun kita tidak melakukan verifikasi email, kita sudah bisa menggunakan aplikasi PDS ini

- i. Setelah alamat email terverifikasi, lakukan pengisian “Data Nasabah” dengan cara mengklik menu pengaturan. Lalu isi dengan lengkap dan benar sesuai KTP. Setelah itu mintalah nomor CIF kepada pegawai pegadaian. Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka Aplikasi Pegadaian Digital Service sdah dapat digunakan.

3. Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah aplikasi yang digunakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti, melakukan pengajuan pinjaman, melihat semua kantor cabang pegadaian di Indonesia, mengetahui pembaharuan harga jual beli emas unruk setiap harinya, dan masih banyak lagi. Selain itu, prosesnya pun mudah.

Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service ini terdapat beberapa fitur yang tersedia, yaitu fitur emas, gadai, pembiayaan, pembayaran dan *topup*, cicil emas, dan cabang pegadaian. Masing-masing dari fitur tersebut mempunyai beberapa layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam proses atau transaksi. Pegadaian Digital memiliki beberapa fitur, antara lain:

- a. Emas (beli emas, jual emas, *transfer* emas, cetak emas, daftar rekening, info harga dan gadai tabungan emas).
- b. Gadai (*booking service*, gadai tabungan emas, gadai efek).
- c. Pembiayaan (pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji).

Pembayaran dan *TopUp* (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar angsuran, pembelian pulsa, PLN, PDAM, Telkom). Untuk melakukan pembayaran dapat digunakan *G-Cash*, *G-Cash* merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank, selain menggunakan *G-Cash*, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi.

4. Kendala yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

Dalam menggunakan aplikasi tentunya tidak selalu berfungsi dengan baik. Setiap aplikasi pasti mempunyai beberapa kendala. Adapun kendala yang biasa muncul pada saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu sebagai berikut:

- a. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi yaitu transaksi yang tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah meskipun sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala atau masalah pada pihak Pegadaian sehingga menyebabkan keterlambatan dalam transaksi.
- b. Masih banyak nasabah yang buta akan teknologi, dan saat ini masih banyak nasabah yang belum paham dengan jelas cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service ini. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini.

Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Selain masalah yang di atas, ada juga kendala atau masalah dalam jaringan internet. Jaringan yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh lokasi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internet yang memengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

5. Solusi yang dilakukan pada Aplikasi PDS.

Untuk setiap kendala yang ditemui dalam hal apapun, pasti akan selalu ada upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Begitu juga halnya dengan kendala yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). maka ditemui solusi untuk mengatasi berbagai kendala. Solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada transaksi yang tertunda, nasabah dapat menghubungi langsung *Costumer Service* Pegadaian Digital Service untuk melaporkan masalah yang dialami. Nasabah dapat melaporkan semua masalah atau kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi, dan *Costumer Service* akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.
- b. Karena masih banyak nasabah yang gagap teknologi maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.
- c. Untuk mengatasi jaringan internet yang sering mengalami gangguan, maka nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyanya yang lebih kuat dan bagus.

C. Gadai

1. Definisi Gadai

Transaksi hukum gadai dalam fiqh Islam disebut *Ar-Rahn*. Gadai (*Ar-Rahn*) merupakan suatu perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang (Rahmat, 1995). Pengertian *Ar-Rahn* dalam bahasa Arab yaitu *ats-tsubut wa addawam*, yang berarti “tetap” dan “kekal”, seperti dalam kalimat *maun rahin*, yang memiliki arti air yang tenang. Hal itu berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Al-Muddatsir: 38, sebagai berikut:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya : “Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”.

Pengertian “tetap” dan “kekal” yang dimaksud merupakan makna yang tercakup dalam kata *al-habsu*, yang berarti menahan. Kata ini merupakan makna yang menjadikan sesuatu barang yang bersifat materi sebagai pengikat utang (Zainuddin, 2008).

Pengertian gadai (*rahn*) secara bahasa adalah tetap, kekal dan jaminan, sedangkan dalam pengertian istilah merupakan menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus. Namun, dalam Pasal 1150 Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas sesuatu barang bergerak, yaitu barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh orang yang mempunyai utang atau orang lain lain atas nama orang yang mempunyai utang. Karena itu, makna gadai (*rahn*) dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan dan runguhan.

Kemudian pengertian gadai dalam hukum Islam (*syara'*) adalah

جَعَلَ عَيْنَ لَهَا قِيمَةً عَالِيَةً فِي نَظَرِ الشَّرْعِ وَثِقَةً بَدَيْنِ جَحِيثٌ يُمَكِّنُ أَخْذَ ذَلِكَ الدَّ
أَوْ أَخْذَ بَعْضِهِ مِنْ تِلْكَ الْعَيْنِ

Artinya : “Menjadi sesuatu barang yang mempunyai nilai harta dalam pandangan *syara'* sebagai jaminan utang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari barang tersebut”.

Sedangkan pengertian gadai menurut para ahli hukum Islam, yaitu

- a. Ulama Syafi'iyah mendefinisikan gadai adalah dengan menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya.
- b. Ulama Hanabillah mengungkapkan bahwa gadai adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya.
- c. Ulama Malikiyah mendefinisikan gadai sebagai sesuatu yang bernilai harta (*mutamawwal*) yang diambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang yang tetap (mengikat).
- d. Ahmad Azhar Basyir Rahn adalah perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai tanggungan marhunbih, sehingga dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.

- e. Muhammad Syafi'i Antonio mengungkapkan Gadai Syariah (*rahn*) adalah menahan salah satu harta milik penggadai (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman (*marhunbih*) yang diterimanya. Marhun tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau menerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa gadai (*rahn*) merupakan menahan suatu barang jaminan yang bersifat materi milik si peminjam (*rahin*) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomis, sehingga pihak yang menahannya (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambilnya kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai yang dimaksud, bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan (Zainuddin, 2008).

Jika memperhatikan pengertian gadai (*rahn*) di atas, maka tampak bahwa fungsi dari akad perjanjian antara pihak peminjam dengan pihak yang meminjam uang adalah untuk memberikan ketenangan bagi pemilik uang adalah untuk memberikan rasa ketenangan bagi pemilik uang dan/atau jaminan keamanan uang yang dipinjamkan.

2. Dasar Hukum Gadai

Dasar hukum yang menjadi landasan diperbolehkannya praktek hutang piutang dengan jaminan (gadai), antara lain terdapat dalam Al Quran, Hadist Rasullulah, Ijma' Ulama dan Fatwa Majelis Ulama Indonesia yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Al-Quran

Qs. Al Baqarah (2) ayat 283 yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai (Wangsawidjaja, 2011), sebagai berikut :

وَأَنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنُ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

b. Hadist Nabi Muhammad saw

Dasar hukum yang dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadist Nabi Muhammad saw (Imam, 2016), sebagai berikut :

Hadist Abu Hurairah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - الظَّهْرُ تُرْكَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا وَتَشْرَبُ لَبَنُ الدَّرِّ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا وَعَلَى الَّذِي يَشْرَبُ وَتُرْكَبُ نَفَقَتُهُ

Artinya : “Dari Abu Hurairah Radliyallaahu ‘anhu bahwa Rasulullah Shallallaahu ‘alaihi wa sallam bersabda: “Punggung hewan yang digadaikan boleh dinaiki dengan membayar dan susu hewan yang digadaikan boleh diminum dengan membayar. Bagi orang yang menaiki dan meminumnya wajib membayar.”

3. Rukun dan Syarat Gadai

Dalam melaksanakan suatu perikatan terdapat rukun dan syarat gadai yang harus dipenuhi. Secara bahasa rukun yaitu sesuatu yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu pekerjaan. Sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus dipindahkan dan dilakukan.

a) Rukun Gadai

Para ulama fikih memiliki perbedaan pendapat dalam menetapkan hukum rukun gadai. Namun bila digabungkan menurut jumhur ulama, rukun rahn atau gadai ada lima, yaitu :

1) *Rahin* (orang yang menggadaikan)

- 2) *Murtahin* (orang yang menerima gadai)
 - 3) *Marhun* (barang yang digadaikan)
 - 4) *Marhun bih* (hutang)
 - 5) *Sighat* (ijab kabul).
- b) Syarat-syarat gadai antara lain :
- 1) Pihak-pihak yang berakad cakup menurut hukum dengan pengertian bahwa pihak *rahin* dan *marhun* cakap melakukan perbuatan hukum, yang ditandai dengan aqil baliqh, berakal sehat dan mampu melakukan akad.
 - 2) Adanya kesepakatan ijab dan kabul (*sighat*).
 - 3) Utang (*marhun bih*) memiliki pengertian bahwa utang adalah kewajiban bagi pihak berutang untuk membayar kepada pihak yang memberi piutang. Berupa barang yang dimanfaatkan, jika tidak bermanfaat maka tidak sah; barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.
 - 4) *Marhun* (barang gadai), adalah harta yang dipegang oleh *murtahin* (penerima gadai) atau wakilnya, sebagai jaminan utang. Para ulama menyepakati bahwa syarat yang berlaku pada barang gadai merupakan syarat yang berlaku pada barang yang dapat diperjualbelikan, yang ketentuannya adalah :
 - a. Harus bisa diperjual-belikan.
 - b. Harus berupa harta yang bernilai.
 - c. Harus bisa dimanfaatkan secara syariah, tidak berupa barang haram.
 - d. Harus diketahui keadaan fisiknya.
 - e. Harus dimiliki oleh *rahin*, setidaknya harus atas izin pemiliknya.

Dapat disimpulkan bahwa barang yang akan digadaikan harus jelas dan bisa diserahkan setelah terjadi kesepakatan antara penggadai (*rahin*) dan penerima gadai (*murtahin*) (Ismail, 2012).

Ulama Syafi'iyah sebagaimana dikutip oleh Ibnu Rusyd berpendapat bahwa transaksi gadai dikatakan sah dengan memenuhi tiga syarat yang telah disebutkan dalam kitab Ibnu Rusyid yaitu: harus berupa barang, karena hutang tidak bisa digadaikan, kepemilikan barang yang digadaikan tidak terhalang seperti mushaf, barang yang digadaikan bisa dijual manakala pelunasan hutang itu sudah jatuh tempo.

Dalam hubungan ini menurut pendapat ulama Syafi'iyah, barang yang digadaikan itu memiliki tiga syarat, yaitu :

- a. Berupa hutang, karena barang hutangan itu tidak dapat digadaikan.
- b. Menjadi tetap, karena sebelum tetap tidak dapat digadaikan, seperti jika seseorang menerima gadai dengan imbalan sesuatu dengan yang dipinjamnya.
- c. Barang yang digadaikan tidak sedang dalam proses pembayaran yang akan terjadi, baik wajib atau tidak seperti gadai dalam kitabah.

Berkaitan dengan pendapat di atas, Sulaiman Rasyid dalam bukunya Fiqh Islam, mengatakan rukun gadai ada tiga, yaitu :

- a) Lafadz (kalimat akad) seperti “*Saya gadaikan ini kepada engkau untuk hutangku yang sekian kepada engkau*” jawab dari yang berpiutang : “*Saya terima gadaian ini*”.
 - b) Yang menggadaikan dan yang menerima gadai (yang berhutang dan yang berpiutang), disyaratkan keadaan keduanya ahli tasaruf (berhak membelanjakan hartanya).
 - c) Barang yang digadaikan, tiap-tiap zat yang boleh dijual boleh digadaikan dengan syarat keadaan barang itu tidak rusak sebelum sampai janji utang harus dibayar.
4. Produk Gadai dan Non-Gadai

Menurut Kasmir (2010), secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barangbarang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan dengan lembaga gadai.

Sedangkan jasa non-gadai adalah jasa pembayaran yang bisa digunakan melalui aplikasi pegadaian digital service (PDS) jasa pembayaran tersebut seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, PDAM, dan *indihome*. Pembayaran tersebut bisa melalui rekening bank yang sudah bekerjasama dengan pegadaian dan telah disambungkan aplikasi PDS. Berikut ini produk-produk pegadaian yaitu:

1) KCA

KCA atau kredit cepat aman merupakan salah satu produk utama dari pegadaian. KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Agunan yang bisa digunakan untuk produk ini adalah emas, emas batangan, kendaraan (mobil dan motor), *laptop*, hp dan barang lainnya. Keunggulan produk KCA pegadaian yaitu:

- a. Proses pengajuan sangat mudah
- b. Proses pinjaman sangat cepat, hanya 15 menit
- c. Pinjaman mulai dari Rp.50.000 s.d Rp.500.000.000 atau lebih
- d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- e. Tanpa perlu buka rekening. Dengan perhitungan sewa modal selama masa pinjaman
- f. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan membayar sewa modal atau mengangsur sebagian uang pinjaman (www.pegadaian.co.id)

2) KREASI

Kreasi adalah kredit yang ditunjukkan kepada para usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha. Yang menggunakan sistem fidusia, yang berarti jaminan yang harus diberikan adalah BPKB kendaraan. Keunggulan dari produk KREASI yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah
- b. Sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap setiap bulannya

- c. Dilayani di seluruh outlet pegadaian dan aplikasi pegadaian digital
- d. Pinjaman mulai dari Rp.1.000.000
- e. Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan

3) KRESIDA

Kresida adalah kredit dengan angsuran bulanan, ditujukan untuk kebutuhan konsumtif dan produktif. Agunan atau jaminan yang digunakan untuk produk kresida adalah gadai emas dan jumlah pinjaman yang diberikan bisa 95% dari nilai jaminan yang diberikan. Keunggulan dari produk KRESIDA adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan sangat mudah
- b. Pinjaman bisa mencapai 95% dari taksiran agunan
- c. Pelunasan dapat dilakukan kapan saja
- d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal
- e. Pinjaman mulai dari Rp.1.000.000 s.d Rp.250.000.000
- f. Sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap tiap bulan

4) Gadai Efek

Gadai efek adalah pinjaman (kredit) atas dasar hukum gadai dalam jangka waktu tertentu yang diberikan oleh Pegadaian kepada nasabah dengan jaminan berbentuk saham atau obligasi tanpa warkat (*scripless trading*) yang tercatat dan diperdagangkan di bursa efek. Keunggulan dari produk gadai efek pegadaian, yaitu :

- a. Pinjaman mulai dari Rp.5.000.000 s.d Rp.20.000.000.000
- b. Proses aman diawasi oleh OJK
- c. Sewa modal terjangkau dan jangka waktu fleksibel
- d. Pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara online di aplikasi PDS

5) Tabungan Emas

Tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya. Keunggulan dari produk tabungan emas sebagai berikut:

- a. Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 5 gram
- b. Harga jual dan buyback yang kompetitif
- c. Biaya administrasi dan pengelolaan ringan
- d. Dijamin karatase 24 karat
- e. Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening tabungan emas mulai dari 0,1 gram
- f. Dikelola secara profesional dan transparan

6) Pembayaran

Pembayaran (*Multi Pembayaran Online*) menggunakan aplikasi PDS memberikan solusi kemudahan untuk berbagai macam pembayaran tagihan yang nasabah miliki seperti pembayaran listrik, topup pulsa, PDAM, Telkom, dll. Kelebihan pembayaran multi pembayaran online yaitu:

- a. Pembayaran secara *realtime* untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah
- b. Metode pembayaran yang fleksibel.
- c. Dapat disinergikan dengan gadai emas

7) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau dengan cicilan. Dengan proses mudah dan fleksibel. Keunggulan dari mulia atau cicil emas adalah :

- a. Emas batangan dapat dimiliki secara cicilan
- b. Proses mudah dengan layanan professional
- c. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset
- d. Sebagai asset, emas batangan sangat likuid untuk
- e. memenuhi kebutuhan dana mendesak

- f. Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 0,5 gram s.d 1 kilogram
 - g. Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d 36 bulan
 - h. Cicilan emas tetap setiap bulannya hingga lunas
- 8) Arrum Haji

Arrum haji adalah produk pembiayaan porsi haji yang dimiliki oleh pegadaian. Pembiayaan haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau tabungan emas dan prosesnya yang mudah dan aman. Keunggulan dari produk arrum haji adalah:

- a. Memperoleh tabungan haji yang langsung bisa digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji
 - b. Kepastian nomor porsi
 - c. Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian
 - d. Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau
 - e. Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas
- 9) *Remittance*

Adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional.

D. Nasabah

1. Definisi Nasabah

Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan diatur tentang mengenai nasabah yang terdiri dari dua definisi, yaitu:

- a. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam wujud simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur merupakan nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit ataupun pembiayaan bersumber pada prinsip Syariah atau

dipersamakan dengan itu berdasarkan pada perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Sigit dan Yuni, 2019).

2. Orientasi Pelanggan

Pada dasarnya pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu bisnis dan perusahaan, yang merupakan tumpuan dari kinerja hasil penjualan, tingkat profitabilitas dan pangsa pasar. Keberhasilan kinerja sangat tergantung pada pelanggan yang datang atau membeli. Hal ini memungkinkan bila terdapat kepuasan pelanggan terhadap produk yang dibelinya (Sofjan, 2012). Pada dasarnya konsep pemasaran terus berkembang, saat ini sedang berkembang konsep orientasi pelanggan.

Dalam konsep tersebut didasarkan pada filosofi berorientasi pelanggan, yang memfokuskan pada janji yang layak dan harus dapat dijaga pemenuhannya. Lalu, pelanggan ditangani sebagai individual, dan penentuannya secara konkret berdasarkan hasil riset pasar atas “*target audience*” serta pelaksanaannya diarahkan atas dasar tujuan dan sasaran perusahaan. Suatu perusahaan benar melaksanakan orientasi pelanggan dapat dilihat dari sikap staf penghubung langsungnya. Salah satu dimensi yang penting dalam orientasi pelanggan adalah konsep pemasaran, yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memuaskan. Dimensi ini harus mengakar dalam visi dan misi perusahaan yang tergambar dalam “*corporate image*”.

3. Kepuasan Pelanggan (*customer Satisfaction*)

Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived in relations to his or her expectations. Menurut Kotler, Kepuasan pelanggan merupakan perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, “kepuasan pelanggan” lantas menjadi sesuatu yang kompleks (Kotler, 2000). Meskipun banyak definisi mengenai kepuasan, definisi yang dominan dan banyak dipakai adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmation* paradigma.

Dalam paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan. Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan dapat diukur berdasarkan indikator: persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa layanan bank (Diah,2006). Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan kepuasan nasabah merupakan perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank.

E. Landasan Teologis

Pegadaian merupakan alternatif bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana secara cepat dengan cara menggadaikan barang yang akan digadaikannya baik itu berupa perhiasan, elektronik, maupun kendaraan bermotor ke Pegadaian, kemudian akan mendapatkan dana yang diinginkan dan akan pula disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang akan dijaminkan tersebut. Mekanisme transaksi gadai dapat dilakukan perorangan didalam masyarakat dengan barang jaminan yang jelas. Hal ini telah diterapkan pada zaman Rasulullah Saw, dan Rasulullah Saw sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan firman Allah dalam Al- Qur'an pada Surah Al-Baqarah ayat 283, sebagai berikut:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي
 أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمَّ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۙ

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan

persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Baqarah:283)

Ayat diatas menjelaskan bahwa gadai merupakan solusi ketika seseorang sedang membutuhkan dana dan seseorang tersebut membawa benda untuk dijadikan barang jaminan untuk mendapatkan dana maka kegiatan tersebut diperbolehkan.

Dalam agama islam mengajarkan kita dalam memberikan pelayanan dalam usaha yang kita jalani, baik itu usaha barang atau jasa hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini juga berkaitan dengan ayat al-quran. Allah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk- buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincangkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”* (QS. Al-Baqarah (2): 267).

Dalam surat Al-Isra dijelaskan juga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan trampil. Sifat profesional dan trampil digambarkan dalam Al-Qur’an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Artinya: *“Katakanlah, masing- masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya) tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang lebih baik”* (QS. Al-Isra:84) (Nurhadi:138).

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai dengan kemampuannya. Seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan sesuai keahliannya, jika seseorang bekerja sesuai

kemampuannya maka akan melayani dengan sepenuh hati dan tidak mengabaikan perintah Allah SWT.

F. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yaitu kesimpulan yang ditarik dari temuan penelitian sebelumnya, penulis akan membahas berbagai penelitian yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya, mengenai efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam melayani produk gadai dan non-gadai yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama (Judul Penelitian)	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Feni Hariyati (2020) “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung”	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan aplikasi PSDS ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kurang efektif karena tidak dapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.	Persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan. Perbedaannya yaitu pada aspek yang diteliti. Peneliti meneliti tentang efektivitas pelayanan aplikasi PDS pada produk gadai dan non-gadai
2.	Jihan Rizky Fadhilah, Nora Eka Putri (2021) “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di	Penerapan Aplikasi PDS di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang masih belum maksimal, hal ini dikarenakan Promosi atau informasi yang disebarkan masih kurang, sehingga masih banyak Nasabah yang belum mengetahui akan adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi pegadaian digital service, perbedaannya pada objek peneliti meneliti tentang produk

	Pegadaian cabang Tarandam kota Padang”	pemahaman Nasabah akan penggunaan Aplikasi tersebut masih kurang. Dari segi kesesuaian penerapan dengan tujuan dan SOP yang berlaku, penerapan aplikasi Pegadaian Digital service telah sesuai dengan Tujuan pegadaian dan SOP yang berlaku.	gadai dan non-gadai.
3.	Evania Indri Aurellia Danny Wibowo (2022) “Analisis Efektivitas Digital Service sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang”	(1) Digital Service yang dimiliki PT Pegadaian adalah aplikasi yang telah memenuhi 7 dimensi efektivitas e-servqual yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi; (2) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service tidak berkontribusi untuk kenaikan jumlah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Faktor yang dapat menarik minat calon nasabah untuk melakukan transaksi adalah produk-produk perusahaan; (3) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service berkontribusi untuk kenaikan transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui aplikasi PDS dapat menambah jumlah pendapatan perusahaan.	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti efektivitas digital service, perbedaannya pada objek yang diteliti yaitu produk gadai dan non-gadai
4.	Denia Maulani (2020) “E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”	penerapan sistem aplikasi Pegadaian PSDS ditunjukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi berbasis mobile ini sudah dilengkapi fitur layanan yang cukup memadai seperti layanan transaksi emas, rahn (gadai), pembiayaan, pembayaran, informasi lokasi cabang, produk yang disediakan serta Multi Payment Online	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian digital service, perbedaannya pada objek yang diteliti yaitu produk gadai

		<p>(MPO) yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era-digital saat ini. Operasional pelayanan PSDS ini memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa online, seperti efisiensi, reliabilitas, <i>fullfilment</i>, privasi data nasabah, daya tanggap (<i>responsiveness</i>), kompensasi yang ditawarkan serta penyediaan kontak call center untuk mempermudah nasabah dalam melakukan komunikasi kepada pihak pengadaian. Meskipun hampir semua aspek dioperasikan secara online, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung, seperti mengaktifasi aplikasi PSDS, mengambil barang gadai yang telah ditebus serta dapat secara langsung mengunjungi outlet pengadaian terdekat untuk mengadakan masalah yang dialami pihak nasabah.</p>	dan non-gadai
5.	<p>Muh. Ishak Agus, Dan Syahrudin Yasen (2018), “Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah Dan Gadai Konvensional”.</p>	<p>masyarakat masih menganggap perusahaan syariah dan konvensional sama. Padahal jika dilihat dari segi operasional dan landasan hukumnya jelas berbeda yang dimana pegadaian syariah berpedoman pada Al-Qur’an surah Al-Baqarah ayat 278 tentang larangan riba. Hal ini menunjukkan bahwa produk Ar-Rahn menjadi pilihan terbaik untuk nasabah dalam mengambil keputusan memilih produk gadai syariah atau ar-Rahn.</p>	<p>Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang produk gadai di pegadaian. Perbedaannya yaitu pada aspek yang diteliti. Peneliti meneliti tentang efektivitas layanan PDS pada produk gadai dan non gadai.</p>

Kajian pustaka yang digunakan sebagai dasar penelitian dan hasil penelitian sebagai berikut :

Pertama, Feni Hariyati (2020) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Dalam skripsinya yang berjudul Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan aplikasi PSDS ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kurang efektif karena tidak dapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

Kedua, Jihan Rizky Fadhilah, Nora Eka Putri (2021) dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Volume 5, No. 4, November 2021 yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Dari hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang masih belum maksimal, hal ini dikarenakan Promosi atau informasi yang disebarakan masih kurang, sehingga masih banyak Nasabah yang belum mengetahui akan adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga pemahaman Nasabah akan penggunaan Aplikasi tersebut masih kurang. Dari segi kesesuaian penerapan dengan tujuan dan SOP yang berlaku, penerapan aplikasi Pegadaian Digital service telah sesuai dengan Tujuan pegadaian dan SOP yang berlaku.

Ketiga, Evania Indri Aurellia Danny Wibowo (2022) dalam Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 11, Nomor 10, Oktober 2022 yang berjudul Analisis Efektivitas Digital Service sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa (1) Digital Service yang dimiliki PT Pegadaian adalah aplikasi yang telah memenuhi 7 dimensi efektivitas *e-servqual* yaitu efisiensi, *reliabilitas*, *fullfillment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi; (2) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service tidak berkontribusi untuk kenaikan jumlah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. Faktor yang dapat menarik minat

calon nasabah untuk melakukan transaksi adalah produk-produk perusahaan;

(3) Penerapan layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service berkontribusi untuk kenaikan transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui aplikasi PDS dapat menambah jumlah pendapatan perusahaan.

Keempat, Denia Maulani (2020) dalam jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis yang berjudul E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem aplikasi Pegadaian PSDS ditunjukkan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi berbasis mobile ini sudah dilengkapi fitur layanan yang cukup memadai seperti layanan transaksi emas, rahn (gadai), pembiayaan, pembayaran, informasi lokasi cabang, produk yang disediakan serta *Multi Payment Online* (MPO) yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era-digital saat ini. Operasional pelayanan PSDS ini memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa online, seperti efisiensi, reliabilitas, *fullfilment*, privasi data nasabah, daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi yang ditawarkan serta penyediaan kontak call center untuk mempermudah nasabah dalam melakukan komunikasi kepada pihak pegadaian. Meskipun hampir semua aspek dioperasikan secara online, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung, seperti mengaktifasi aplikasi PSDS, mengambil barang gadai yang telah ditebus serta dapat secara langsung mengunjungi outlet pegadaian terdekat untuk mengadakan masalah yang dialami pihak nasabah.

Kelima, Muh. Ishak Agus, dan Syahrudin Yasen (2018) dalam jurnal volume 2, No. 1, Januari-Juni 2018, dengan judul Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah dan Gadai Konvensional. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menganggap perusahaan syariah dan konvensional sama. Padahal jika dilihat dari segi operasional dan landasan hukumnya jelas berbeda yang dimana pegadaian syariah berpedoman pada Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 278 tentang larangan riba.

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dijelaskan, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Untuk persamaannya, dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan ada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian kuantitatif, perbedaan tersebut juga terletak pada objek dan bahasan penelitian penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode penelitian kuantitatif, perbedaan tersebut juga terletak pada objek dan bahasan penelitian.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research*, adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil data di lapangan, tujuannya agar mendapatkan informasi secara langsung dari pengalaman, berdasarkan pengamatan kepada informan, tentunya agar valid sesuai dengan apa yang mereka alami. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengandalkan pengamatan, tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah (Moleong, Lexy, 2017).

Alasan pemilihan pendekatan secara kualitatif karena dalam penelitian kualitatif mengarahkan kegiatannya secara dekat pada masalah kekinian, subjek yang diteliti merupakan subjek masa kini bukan subjek masa lampau seperti kebanyakan penelitian historis. Peneliti adalah instrument kunci dari teknik pengumpulan data yang bersifat induktif atau kualitatif, yang hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiono, 2021).

Tidak seperti bentuk penelitian sejarah lainnya, yang cenderung berfokus pada masa lalu, penelitian kualitatif mengarahkan upayanya tepat pada topik yang ada. Upaya ontologis adalah bagian integral dari desain penelitian kualitatif. mengumpulkan informasi yang disajikan dalam format yang lebih bermakna daripada sekadar hitungan atau persentase, seperti seluruh frasa atau visual. Catatan lapangan yang memberikan konteks terhadap data yang disajikan mendapat perhatian khusus oleh peneliti. Oleh karena itu, penelitian kualitatif lebih memilih untuk memberikan penjelasan yang mendalam dengan menggunakan kata-kata daripada simbol numerik pada lembar data dalam mengejar pemahaman (Sutopo, 2018).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan mendatangi langsung ke lokasi penelitian yaitu kantor Pegadaian Cabang Purwokerto untuk mengamati, menggambarkan dan menceritakan keseluruhan situasi yang ada, mulai dari gambaran umum mengenai lokasi

penelitian sampai dengan bagaimana efektifitas layanan Pegadaian Digital Service pada produk gadai dan non gadai di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Cabang Pegadaian Purwokerto yang terletak di Jl. Jendral Soedirman No.299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas.

Adapun alasan memilih lokasi ini karena di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto merupakan kantor Cabang Pegadaian yang didalamnya terdapat 8 unit di Kabupaten Banyumas dan memiliki transaksi user PDS terbanyak di Area Purwokerto sehingga data yang diperoleh lebih banyak jika dibandingkan dengan meneliti hanya di Unit Pegadaian Cabang (UPC) yang berskala kecil. Penelitian ini dilakukan sejak disahkannya penelitian, yaitu pada bulan September 2022.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan objek yang diteliti baik berupa orang, benda, ataupun suatu lembaga maupun organisasi. Subjek penelitian ini pada dasarnya adalah sesuatu yang akan dikenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan (Amruddin, 2022).

Dalam penelitian ini subjek yang diteliti yaitu beberapa informan yang sesuai dengan kriteria yang dapat memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu Pimpinan dan Pegawai Pegadaian KC Purwokerto, serta Nasabah Pegadaian.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian adalah sifat dari keadaan suatu benda, orang, ataupun sesuatu yang menjadi pusat perhatian dan juga sasaran dalam suatu penelitian. Objek dalam penelitian ini yaitu variabel yang atau objek masalah dalam penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Plikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Produk Gadai dan Non-Gadai

D. Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh oleh informan baik berasal dari dokumen dalam bentuk statistik ataupun dalam bentuk lainnya untuk keperluan penelitian (Moleong, Lexy, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, sumber primer dan sekunder dapat digunakan untuk pengumpulan data, seperti yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2015).

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan. Data primer diperoleh dari informan adalah individu atau perorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti (Sugiono, 2021). Sederhananya, sumber primer yaitu sumber data asli dari mana data sekunder berasal. Misalnya melalui wawancara mendalam, dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa nasabah aktif pegadaian, dan pengguna aplikasi PDS. Penulis mengambil sample sebanyak 10 informan, yaitu 8 dari nasabah dan 2 dari karyawan yang kemudian diolah kembali sesuai kepentingan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut (Sopiah, 2010), merupakan data yang secara langsung dikumpulkan berasal dari dokumen atau publikasi atau laporan serta catatan-catatan yang berkaitan dalam menunjang penelitian. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dan melakukan transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto.

E. Teknik Pengumpulan Data

Karena mengumpulkan informasi merupakan inti dari penelitian, metode pengumpulan data didahulukan. Peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang sesuai dengan standar data masa depan jika tidak terlatih dalam metodologi pengumpulan data yang tepat (Sugiono, 2021). Penulis penelitian ini mengumpulkan informasi dengan cara berikut:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara atau kuesioner. Jika wawancara atau kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek alam yang lain (Sugiono, 2015).

Metode observasi digunakan untuk mencari data-data tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto. Observasi ini dilaksanakan secara langsung dengan berinteraksi melalui kegiatan dan peristiwa alami yang terjadi dan hal-hal lain yang dapat memberikan data atau informasi dalam penulisan skripsi.

2. Wawancara

Jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengungkap masalah yang harus diteliti, dan peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam melalui responden dengan jumlah yang sedikit atau banyak, maka wawancara adalah strategi pengumpulan data yang baik untuk dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara struktur, yaitu dengan mengumpulkan data, menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya. Selanjutnya, peneliti berusaha untuk mewawancarai dari pihak Pimpinan Cabang, Kasir, serta Penaksir di Pegadaian Kantor Cabang Puwokerto dan, mewawancarai nasabah aktif Pegadaian dan pengguna PDS yang ada berdasarkan data di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto.

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang apa dan bagaimana Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian Kantor

Cabang Purwokerto. Mekanisme wawancara pada penelitian ini adalah terarah yang dilakukan secara individual.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan serta buku-buku peraturan yang ada.

Peneliti akan mengumpulkan semua dokumen dan arsip selama penelitian berlangsung, baik dokumentasi di Pegadaian KC Purwokerto dan juga di luar Pegadaian KC Purwokerto yang berhubungan langsung dengan nasabah aktif dan pengguna PDS. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan profil, visi dan misi, maupun dokumen yang berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto.

4. Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari sekumpulan obyek yang menjadi pusat perhatian, yang dari padanya terkandung informasi yang ingin diketahui, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Dalam hal ini peneliti dengan mencari nasabah aktif dan pengguna PDS di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto, yang nanti akan nasabah tersebut akan diwawancarai.

Menurut (Sugiono, 2016), bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel Sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel kriterianya sesuai berdasarkan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan sampel yaitu :

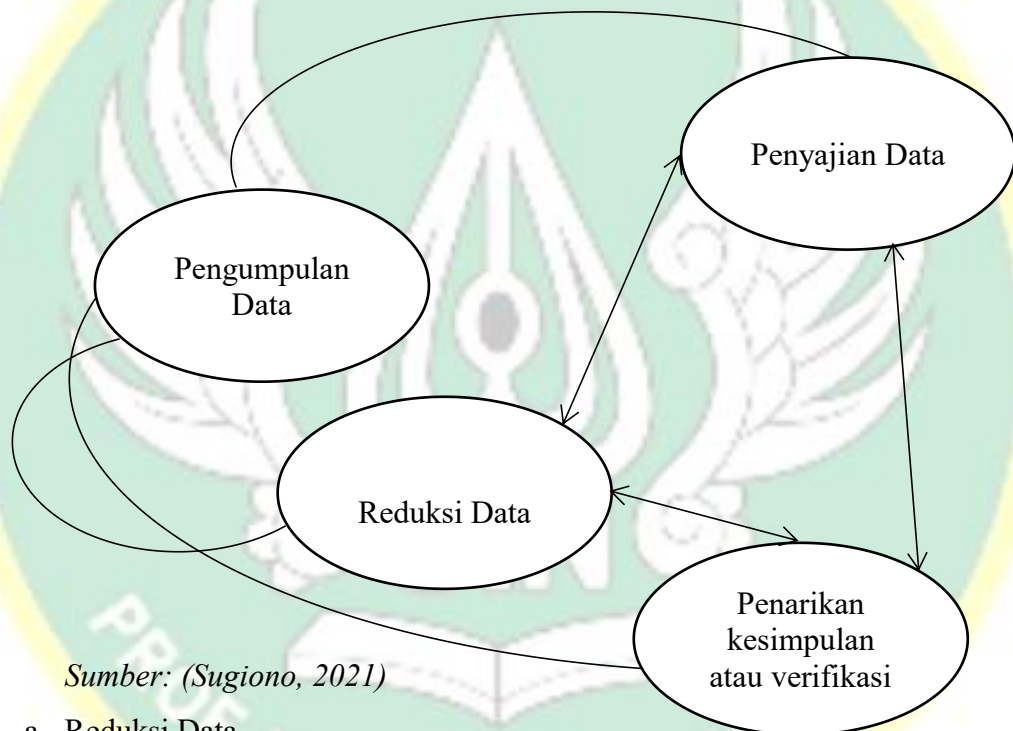
- a) Nasabah yang masih aktif bertransaksi di Pegadaian KC Purwokerto

- b) Nasabah pengguna Aplikasi PDS
- c) Nasabah yang memiliki rentang umur dari 17 tahun sampai 60 tahun
- d) Nasabah yang bertransaksi produk gadai dan non gadai di Pegadaian KC Purwokerto.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2021), menjelaskan bahwa teknik analisis data dibagi dalam beberapa langkah sebagai berikut :

Gambar 3.1
Analisis Data Interaktif



Sumber: (Sugiono, 2021)

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dari data-data yang diperoleh dari lapangan (Intan, 2019). Fungsi dari reduksi data yaitu untuk menggolongkan, menajamkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengelompokkannya, sehingga interpretasi dapat ditarik. Dalam reduksi data, peneliti benar-benar mencari data yang valid. Ketika peneliti memperoleh data yang akurat dari proses pengumpulan data, mereka juga akan berkonsultasi dengan

informan lain yang mungkin memiliki informasi tambahan tentang topik tersebut. (Iqbal, 2019)

b. Penyajian Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2016). Dalam penyajian data yang dihasilkan berbentuk naratif yang berisi informasi mengenai efektivitas dari penggunaan aplikasi PDS dalam melayani produk gadai dan non-gadai di Pegadaian KC Purwokerto.

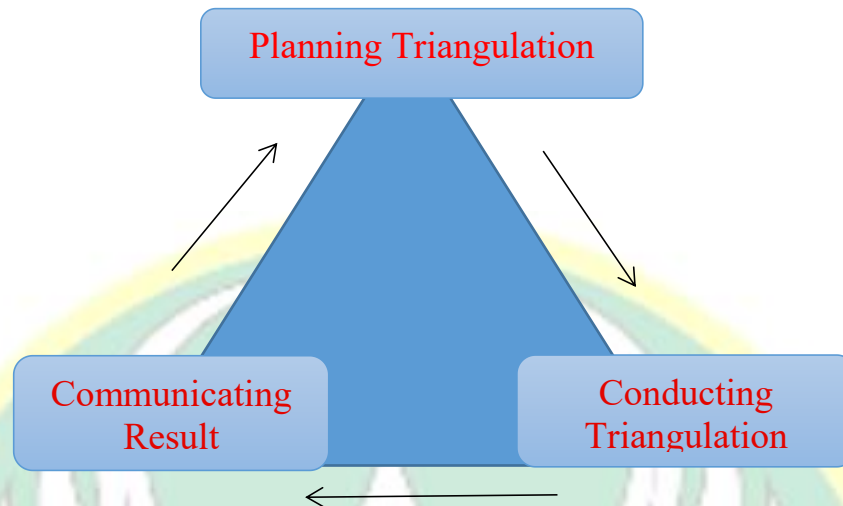
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan awal yang dihasilkan masih bersifat tentatif, dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti kuat yang mendukungnya. Namun, jika kesimpulan yang ditarik 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. (Sugiyono, 2016).

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan metode triangulasi untuk memverifikasi keakuratan dalam temuan penelitian. Istilah "*triangulasi*" mengacu pada metode pengumpulan informasi yang menggabungkan banyak metode pengumpulan data dan database yang sudah ada sebelumnya. Teknik triangulasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama secara serempak. Dengan menggunakan banyak metode dan sumber, atau "*triangulasi*", peneliti dapat memastikan bahwa datanya dapat dipercaya (Sugiono, 2021).

Gambar 3.2
Paradigma Proses Triangulasi



Sumber : Sugiono, 2021

Peneliti memeriksa keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Sebagaimana bahwa teknik triangulasi dilakukan berdasarkan (berbasis) data yang ada. Oleh karena itu perencanaan terhadap triangulasi diawali dengan mencermati data yang sudah dimiliki dan kemudian merencanakannya dengan berbagai pendekatan triangulasi yang berbeda dengan pengumpulan data terdahulu, namun sesuai untuk mendapatkan pengecekan data.

Misalnya selain melalui wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, catatan resmi, gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti data yang berbeda yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Penelitian ini melakukan teknik triangulasi dengan mencermati data yang sudah dimiliki dan kemudian merencanakan berbagai pendekatan triangulasi dengan cara mengumpulkan data terdahulu untuk mengecek data atau mengaitkan dengan penelitian terdahulu dari informasi data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan lain yang masih terkait satu sama lain. Dengan triangulasi sumber maka peneliti akan menjadikan nasabah aktif pengguna PDS (nasabah), aplikasi PDS, karyawan, serta pimpinan cabang sebagai tolak ukur keabsahan data yang akan diolah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah pegadaian dimulai ketika Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank *van Leening* yaitu sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Didirikan oleh Gubernur Jenderal Van Imhoff. Sebagai salah satu maskapai perdagangan dari Belanda yang datang ke Indonesia sebagai bentuk usaha untuk memperlancar kegiatan ekonomi Belanda. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda pada tahun 1811 sampai 1816, Bank *Van Leening* milik Pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("*liecentie stelsel*"). Aturannya pun diubah menjadi setiap orang boleh mendirikan usaha unit gadai, dengan syarat harus ada ijin dari pemerintah daerah setempat.

Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "*liecentie stelsel*" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah. Pada tanggal 12 Maret 1901 terbitkanlah peraturan *Staatsblad (Stbl)* No.131 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat tanggal 1 April 1901 dan tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai ulang tahun pegadaian. Lalu pada tahun 1905 pegadaian membuat lembaga resmi yang dikenal dengan jawatan.

Pada mulanya lembaga jawatan Negara melakukan upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam-meminjam yang tidak diinginkan. Seperti suku bunga yang terlalu tinggi, lelang yang diatur, barang gadai yang tidak terawat, dan dengan cara masih tidak percaya dari masyarakat dapat ditegakan.

Sejak dikelola oleh Pemerintah, Pegadaian banyak mengalami pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 badan hukum diubah yang awalnya dari PERJAN menjadi PERUM, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000.

Kemudian, pada tanggal 01 April 2012 diubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Akta Pendirian PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 yang dibuat dihadapan Nanda Fauziwan, SH. M.Kn Notaris di Jakarta Selatan dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525,AH.H.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang pengesahan badan hukum perseroan telah disahkan Badan Hukum Perusahaan (Persero) Pegadaian (Persero) yang kemudian diubah terakhir dengan akta nomor: 10 tanggal 12 Agustus 2015 (www.pegadaian.co.id).

Pegadaian yang terletak di jalan Jendral Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas merupakan kantor cabang pegadaian yang berada di bawah Kanwil Semarang seiring dengan berjalannya waktu terus berkembang menjadi kantor cabang yang besar yang mana Pegadaian kantor cabang Purwokerto mengawasi beberapa unit-unit cabang antara lain, UPC Lor Alun- alun, UPC Tanjung, UPC Banyumas, UPC Depan UNSOED, UPC Karang Klesem, UPC Karang lewas, UPC Mersi, UPC Pasar Cerme.

Berkembangnya Pegadaian kantor Cabang Purwokerto ini disebabkan karena lokasi Pegadaian yang strategis, mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan tempat yang nyaman, berada ditengah kota dan dekat dekat dengan pasar. Halaman parkir kendaraan yang luas dan gudang penyimpanan barang yang cukup luas dan keamanan terjaga.

B. Visi Misi Pegadaian KC Purwokerto

1. Visi

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

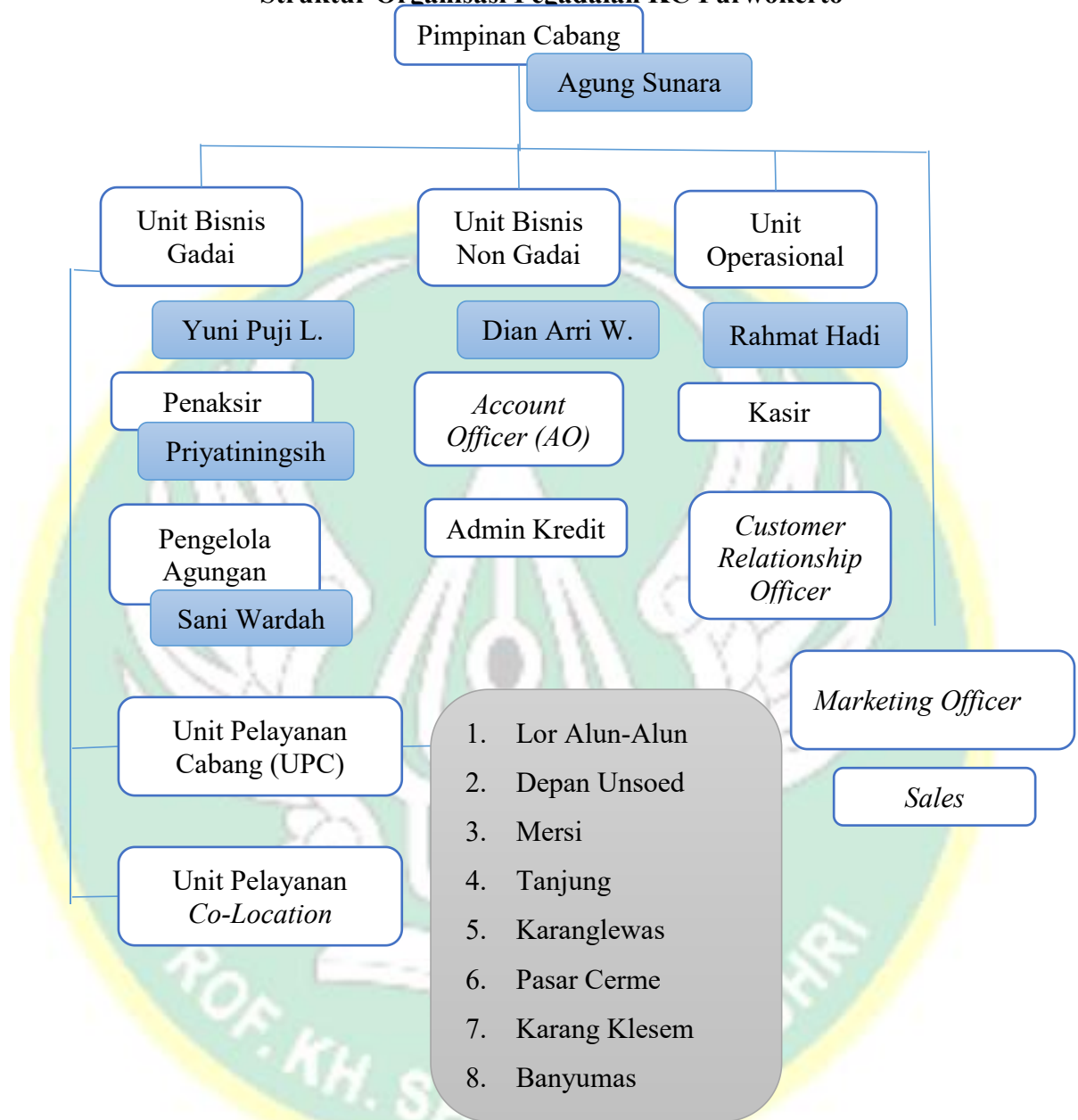
2. Misi

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - 4) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi yaitu susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda yang diintegrasikan dan dikoordinasikan. Struktur organisasi adalah aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi yang bergerak dibidang sosial atau pada bidang yang bergerak pada dunia usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka Pegadaian memerlukan struktur organisasi yang menjadi acuan untuk menentukan setiap tugas dan tanggungjawab atas tiap jabatan yang ada didalamnya.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pegadaian KC Purwokerto



Sumber : Pegadaian KC Purwokerto

D. Fungsi dan Tugas

Berikut ini merupakan deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di Pegadaian KC Purwokerto:

1. Pimpinan Cabang

Berikut merupakan tugas dari pimpinan cabang pegadaian:

- a. Meyakini dan memastikan bahwa Kantor Cabang telah mempunyai rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- b. Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional, administrasi dan keuangan Kantor Cabang dan UPC.
- d. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan kredit dan barang jaminan bermasalah (NPL, taksiran tinggi, barang palsu dan barang polisi) termasuk pengelolaan BSL dan AYD/KPYD.
- e. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja Kantor Cabang dan UPC.
- f. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan Keuangan Kantor Cabang serta laporan berkala lainnya.

2. Unit Bisnis Gadai

Unit bisnis gadai atau manajer gadai memiliki tugas, sebagai berikut:

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional bisnis gadai.
- b. Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu dan barang polisi) termasuk pengelolaan BSL dan AYD/KPYD.
- c. Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi lelang barang jaminan bisnis gadai.
- d. Menetapkan besarnya Taksiran dan Uang Pinjaman sesuai dengan kewenangannya.
- e. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi dan keuangan bisnis gadai, serta pembuatan laporan operasional dan keuangan bisnis gadai pada Kantor Cabang.

- f. Melaksanakan tugas lainnya atas perintah Pemimpin Cabang terkait operasional perusahaan.

3. Penaksir

Berikut merupakan tugas dari penaksir, antara lain:

- a. Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan dan menetapkan uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya.
- b. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- c. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional Kantor Cabang/UPC.
- e. Mengorganisasikan pelaksanaan tugas pekerjaan Pendukung Administrasi dan Pembayaran.
- f. Membimbing Pendukung Administrasi dan Pembayaran dalam rangka pembinaan dan kelancaran tugas pekerjaan.

4. Pengelola Agungan

Berikut adalah tugas dari pengelola agungan di pegadaian:

- a. Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dan perhiasan, agar tercipta keamanan dan keutuhannya untuk serah terima jabatan.
- b. Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari Manajer Bisnis atau Pemimpin Cabang.
- c. Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- d. Merawat barang jaminan emas dan perhiasan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan tersebut tetap dalam keadaan baik dan aman.

5. Pengelola Unit Pelayanan Cabang (UPC)

Berikut adalah tugas dari pengelola UPC, yaitu:

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional UPC.
- b. Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjaman kredit sesuai dengan kewenangannya.
- c. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.
- d. Melakukan pengawasan melekat secara terprogram sesuai kewenangannya.
- e. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi pengelolaan sarana dan prasarana, sistem pengamanan, ketertiban dan kebersihan Kantor UPC.
- f. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi pengelolaan sarana dan prasarana, sistem pengamanan ketertiban dan kebersihan Kantor UPC.

6. Unit Bisnis Non Gadai

Berikut merupakan tugas dari Unit Bisnis Non Gadai atau Manajer Bisnis Non Gadai:

- a. Merencanakan strategi dan mengorganisasi sumber daya manusia, anggaran, dan proses kerja untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- b. Mengawasi dan memimpin kerja dalam perusahaan dengan memastikan bahwa staf karyawan memiliki sumber daya yang cukup, dapat memberikan arahan yang jelas.
- c. Mengembangkan dan memperbarui kebijakan dan prosedur operasional perusahaan.
- d. Membantu pengembangkn keterampilan dan kemampuan staf melalui pelatihan, pengawasan, dan mentoring.

7. *Account Officer (AO)*

Berikut merupakan tugas dari *account officer*, yaitu:

- a. *Collecting* yang meliputi menyebarkan brosur, menggunakan social media, hingga meminta referensi pada orang yang dikenal dengan tujuan untuk mencari calon klien atau nasabah baru untuk direkrut.
- b. Melakukan pengenalan produk pada nasabah.
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah seperti mefollow up terkait penawaran produk.
- d. Memberikan penjelasan terperinci kepada nasabah.
- e. Melakukan koordinasi dengan tim marketing perusahaan untuk mempermudah pekerjaan dalam membuat perencanaan pemasaran.
- f. Memberikan solusi jika nasabah mengalami masalah atau kesulitan. Solusi yang diberikan harus berdasarkan pada ketentuan dan kebijakan perusahaan.
- g. Mengelola akun nasabah agar akun nasabah tidak mengalami masalah di masa mendatang.
- h. Melakukan pengelolaan produk dan kredit.
- i. Membuat laporan kerja.

8. Admin Kredit

Berikut merupakan tugas dari admin kredit atau admin mikro:

- a. Merencanakan, menyelenggarakan, mengadministrasikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan administrasi yang terkait produk-produk pembiayaan/pinjaman baik konvensional atau Syariah.
- b. Melakukan koordinasi dan monitoring kegiatan *desk collection* dan *field collection*
- c. Input hutang biaya mikro (biaya notaris, biaya pendaftaran fidusia, biaya roya, dan atau biaya hutang lain yang timbul saat pencairan kredit dan atau pelunasan kredit).
- d. Menginput biaya penarikan barang jaminan
- e. Menginput hasil penjualan barang jaminan
- f. Menginput pembayaran subrogasi
- g. Menginput biaya *collecting fee*

9. Unit Operasional

Berikut merupakan tugas dari manajer operasional di pegadaian:

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- b. Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu, dan barang potensi), barang jaminan lewat jatuh tempo, kredit macet serta asuransi kredit.
- c. Melaksanakan pengawasan secara uji petik dan terprogram, terhadap barang jaminan yang masuk, serta pengawasan survey secara berkala dan terprogram.
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana keamanan, serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- e. Merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penerimaan dan pembayaran serta pengelolaan modal kerja.

10. Kasir

Berikut merupakan tugas dari kasir:

- a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan.
- b. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang di lelang.
- c. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan.
- d. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang/UPC.
- e. Melakukan pencatatan administrasi.

11. Sales

Berikut merupakan tugas dari sales di pegadaian:

- a. Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, monitoring & evaluasi program pemasaran dan penjualan pada Unit Gadai Efek.
- b. Mengelola program pemasaran dan penjualan lainnya yang ditetapkan guna mencapai target kinerja yang ditetapkan.

- c. Menjalinkan koordinasi dan komunikasi yang efektif dengan seluruh pihak baik internal maupun eksternal terkait efektifitas pemasaran dan penjualan produk.
- d. Mengadministrasikan seluruh kegiatan pemasaran dan penjualan di Unit Bisnis Gadai Efek termasuk pencatatan progress prospek secara periodic.

E. Produk Pegadaian KC Purwokerto

a. Kredit Cepat Aman (KCA)

Merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif.

b. Kredit Pinjaman (KRASIDA)

Angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai.

c. Kreasi

Merupakan kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia.

d. Amanah

Pembiayaan amanah dari Pegadaian Syariah merupakan pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

e. Mulia

Merupakan layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel.

f. Tabungan Emas

Merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau.

g. Remittance

Merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional.

h. *Multi Pembayaran Online (MPO)*

Melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.

F. Penyajian dan Analisis Data

Penyajian adalah proses mencari, menemukan dan dapat mendeskripsikan kembali secara terus menerus untuk memvalidkan teori-teori yang sudah ada, melalui prosedur penelitian yang sebelumnya sudah dijelaskan peneliti, baik itu laporan hasil observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) dan perolehan data dari dokumentasi yang diperoleh peneliti selama di lapangan.

Penyajian data dalam penelitian sendiri adalah laporan tertulis dari peneliti tentang aktivitas-aktivitas penelitian yang dilakukan di lapangan (Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto). Sehingga data-data yang didapatkan oleh peneliti dituangkan ke dalam laporan ini. Adapun penyajian data dalam hal ini, yaitu :

1. Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Pegadaian adalah perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Republik Indonesia. Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka. Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi finansial company melalui strategi *G-5Star Generation*. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi

millennial. Pegadaian Digital Service merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk pegadaian. Adapun ada 5 indikator pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung. Salah satu bentuk yang berbentuk *tangibles* adalah fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staf.

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan cabang Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan :

“Secara kemudahan aplikasi ini sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi mba, karena nasabah tidak hanya bertransaksi untuk perpanjangan gadai saja, sudah banyak nasabah yang melakukan transaksi cicilan emas, hal itu kan sudah bisa dilakukan lewat aplikasi dan nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet.”

Lalu Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Jadi dalam pelayanan produk Pegadaian yang dilakukan melalui PDS ini ada banyak Mba, salah satunya yaitu pengajuan pinjaman gadai atau pembiayaan usaha secara online, menabung emas, informasi mengenai naik turunnya harga emas, pembayaran secara *online* tanpa harus datang langsung ke *outlet*. Aplikasi ini juga tidak memakan tempat memori dalam *smartphone*, dan mendownloadnya juga bisa di Appstore maupun *playstore* sudah dapat mengakses aplikasi PDS ini, Mba.”

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan:

“Aplikasi ini juga memberikan kepuasan bagi nasabah pegadaian, Mba. Yang mana di dalam aplikasi ini juga tersedia fitur selain fitur tabungan emas dan cicilan emas. Fitur ini juga dapat membantu nasabah untuk melakukan pembayaran seperti PDAM, *indihome*, dan token listrik.”

Dari awal kemunculan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini memang sudah dirasakan cukup membantu sebagian nasabah di Pegadaian KC Purwokerto yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke *outlet* dan juga bisa transaksi dimana saja dan kapan saja.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) juga dirasa cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena dalam hal ini Pegadaian juga diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah dan aplikasi ini juga sudah dilengkapi dengan sistem password.

Pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) fitur yang tersedia pada aplikasi ini yaitu mengenai informasi produk-produk Pegadaian seperti, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, informasi naik turunnya harga emas dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PDAM, Indihome, Token listrik dan lain sebagainya.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Diartikan sebagai probabilitas dari suatu sistem atau komponen untuk dapat melaksanakan fungsi yang telah ditetapkan pada kondisi pengoperasian tertentu untuk periode waktu yang telah ditentukan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Mas Dian Arri selaku karyawan di Pegadaian KC Purwokerto :

“Aplikasi PDS ini hampir sama dengan *mobile banking* Mba, yang banyak menyediakan fitur-fitur yang lengkap tentang informasi produk pegadaian, seperti tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran & topup, cicil emas, cabang pegadaian. Hal ini bertujuan agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian secara langsung, dan juga agar mengurangi antrian pada masa pandemi dulu, Mba”

Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan :

“Kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDS ini sudah memenuhi kebutuhan nasabah Mba, yang mana dengan menggunakan fasilitas internet dan *smartphone* atau *android* untuk mengakses informasi produk-produk dari Pegadaian. Tidak hanya itu, Pegadaian KC Purwokerto juga memberikan kemudahan, kenyamanan dan tentunya keamanan nasabah dalam bertransaksi menggunakan pegadaian digital service ini.”

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan :

“PDS ini diluncurkan untuk memudahkan nasabah dalam pembayaran serta mengakses pegadaian secara digital dengan cepat mudah dan tentunya aman. Tujuan dari pembuatan aplikasi PDS dengan system *e-service* adalah dapat menjangkau masyarakat yang telah memiliki gaya hidup yang serba digital untuk menawarkan produk dari Pegadaian.

Diketahui bahwa Pegadaian meluncurkan Pelayanan Pegadaian Digital Service (PDS) ini bertujuan untuk memberikan kualitas terbaiknya kepada para nasabah, juga dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk di Pegadaian. Pegadaian Digital Service ini merupakan sebuah inovasi yang dibuat guna untuk menghadapi gaya hidup dari masyarakat yang sudah serba digital ini.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Terkait dengan daya tanggap yaitu tentang kemampuan yang dimiliki beberapa karyawan untuk memberikan informasi yang tepat kepada nasabah.

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan:

“Untuk tingkat pengetahuan tentang pegadaian itu tidak hanya karyawan saja yang memiliki pengetahuan terkait produk dan bahkan lainnya mba, tetapi *security* kami pun diberi pemahaman terkait *Product Knowledge* pegadaian. Jadi ketika nasabah datang mengutarakan keperluannya, *security* sudah siap karena memiliki pengetahuan terkait produk pegadaian.”

Mas Dian Arri selaku Karyawan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan:

“Jadi misalkan ada hal-hal yang tidak dimengerti oleh *security* maka nantinya nasabah akan diarahkan ke kasir. Tetapi jika itu berkaitan dengan layanan aplikasi PDS ini, maka nantinya *security* akan mengarahkan kepada tim pegadaian digital apabila kurang memahami keluhan dari nasabah. Jadi, kami saling mem *backup* satu sama lain dan berjalan sesuai dengan *jobdesk* yang berlaku.”

Di kantor Pegadaian KC Purwokerto ini untuk masalah yang dihadapi oleh nasabah mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini, pihak dari Pegadaian memiliki tim khusus bagian pegadaian digital yang akan menangani permasalahan tersebut. Tidak hanya itu, seluruh karyawan pegadaian pun dibekali pengetahuan terkait permasalahan baik produk dan lainnya.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan terhadap produk secara tepat, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan :

“Nasabah dapat mendownload aplikasinya di Appstore maupun Playstore, Mba. Ada beberapa cara yang harus dilakukan nasabah agar dapat mengakses aplikasi ini seperti mengupload identitas diri/KTP, upload selfie, memasukkan kode OTP dari smartphone yang sudah dikirim dari pusat, membuat *username*, email dan *password*. Namun, agar nasabah bisa menggunakan fiturnya secara lengkap, nasabah perlu datang ke outlet melakukan

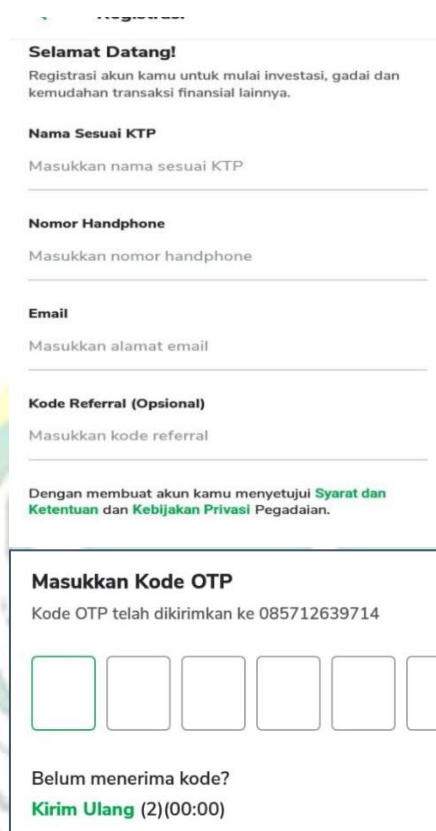
aktivasi untuk mendapatkan nomor CIF dan mendaftarkan akun rekeningnya agar terpantau oleh sistem.”

Untuk mengaktifkan aplikasi PDS ini ada beberapa tahapan yang harus dilakukan nasabah untuk dapat mengakses aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini. Dan untuk keamanannya pun sudah dijamin aman karena nasabah di awal sudah memasukkan nomor telepon dan email, dan juga menggunakan fitur OTP (*One Time Password*), dan kode OTP tersebut dikirimkan secara personal dan sifatnya rahasia jadi tidak diketahui oleh siapapun. Kemudian nasabah perlu melakukan aktivasi akun yang telah didaftarkan ke outlet agar bisa melakukan transaksi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) nantinya. Berikut adalah tahapan atau cara untuk membuat akun PDS:

1. Download aplikasi PDS melalui *playstore* atau *appstore* dengan kata kunci Pegadaian Digital Service.



2. Setelah berhasil menginstal aplikasi PDS, kemudian buka aplikasi dan daftarkan diri dengan cara mengisi data diri sesuai dengan KTP dan mengisi nomor telepon dan email yang aktif.



Selamat Datang!
Registrasi akun kamu untuk mulai investasi, gadai dan kemudahan transaksi finansial lainnya.

Nama Sesuai KTP
Masukkan nama sesuai KTP

Nomor Handphone
Masukkan nomor handphone

Email
Masukkan alamat email

Kode Referral (Opsional)
Masukkan kode referral

Dengan membuat akun kamu menyetujui [Syarat dan Ketentuan](#) dan [Kebijakan Privasi](#) Pegadaian.

Masukkan Kode OTP
Kode OTP telah dikirimkan ke 085712639714

Belum menerima kode?
[Kirim Ulang \(2\)\(00:00\)](#)

3. Apabila pengisian data sudah sukses maka dilanjutkan untuk memverifikasi email.

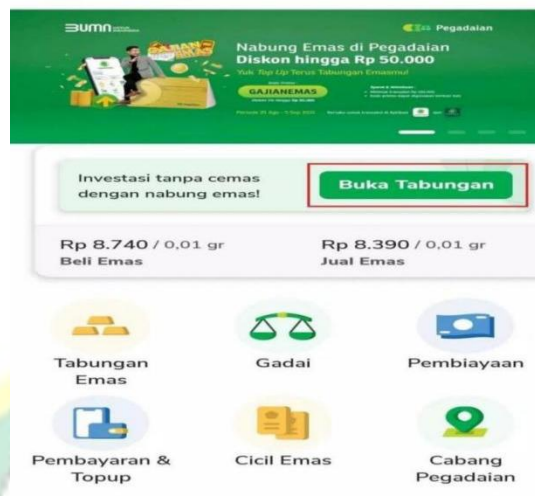


Pegadaian Digital Service

Verifikasi Email

Terima kasih. Email anda telah terverifikasi. Kini anda bisa login dengan menggunakan email.

4. Ketika sudah login, maka langsung klik profil dengan menghubungkan dengan nomor CIF, maka otomatis data diri sudah terisi.



Berkaitan dengan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini, seperti kebanyakan dari aplikasi berbasis online lainnya, sistem eror adalah hal yang lumrah saja terjadi, seperti yang dikatakan oleh Bapak Agung Sunara selaku pimpinan cabang di Pegadaian KC Purwokerto:

“Untuk saat ini aplikasi ini sudah berjalan dengan semestinya, Mba. Namun terkadang memang ada saja kendala dari pusat terkait dengan perbaikan aplikasi dan mungkin nasabah agak sedikit terganggu mengenai hal tersebut.”

Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Pegadaian KC Purwokerto juga menyediakan nomor kontak atau *call center* di aplikasi ini mba, jadi pada aplikasi itu *call center* akan terhubung langsung ke pusat atau tim TI. Lalu nanti dari pusat atau tim TI ini akan menghubungkan kepada kami. *Call center* ini siap melayani dan menangani segala keluhan nasabah dimanapun dan kapanpun sesuai jam kerja kami.”

Jadi ada nomor kontak di aplikasi PDS ini bertujuan untuk memudahkan nasabah berinteraksi dengan staff pelayanan secara *online* melalui telepon, bukan berkomunikasi pada mesin. Kontak atau *call center* diperuntukkan bagi nasabah untuk mengadukan keluhan atau permasalahan yang dihadapi.

5. Empati (*emphaty*)

Yaitu respon terhadap orang lain. Meliputi berfikir, merasa, bahkan reaksi fisik yang kita lakukan kepada orang lain seolah-olah merasakan hal yang serupa.

Bapak Agung Sunara selaku pimpinan cabang Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan:

“Walaupun sudah adanya aplikasi PDS ini, masih ada nasabah yang datang ke kantor mba, contohnya nasabah yang sudah berumur 40 tahun keatas masih banyak yang datang ke outlet mungkin karena tidak paham akan penggunaan aplikasi PDS ini mba.”

Mas Dian Arri selaku karyawan di pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Nasabah yang datang ke kantor ini biasanya nasabah yang baru mau menggunakan aplikasi ini mba, biasanya dari karyawan atau security akan memberikan penjelasan cara penggunaan aplikasi ini.”

Biasanya pihak pegadaian memiliki respon yang baik kepada nasabah yang tidak dapat bertransaksi dengan aplikasi PDS ini, dengan memberikan pemahaman terkait penggunaan aplikasi PDS ini terutama kepada nasabah yang sudah berumur diatas 40 tahun.

2. Efektivitas dari Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai

Efektivitas memiliki arti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Ada banyak hal yang menjadi tolak ukur seberapa efektif suatu kegiatan. Yang akan peneliti bahas disini adalah seberapa efektif layanan digital yang dilakukan oleh pihak Pegadaian. Yang mana layanan ini dalam bentuk aplikasi (*mobile marketing*) yang di klaim dapat memudahkan transaksi nasabah pegadaian karena aplikasi ini dapat diakses secara *realtime* layaknya seperti aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan.

Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan pegadaian *online* dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

Seperti yang dituturkan oleh Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto :

“Aplikasi PDS yang sudah menyebar ke seluruh Indonesia ini mba dan juga jumlah outlet atau unit pegadaian yang tersebar di Indonesia, kami berharap produk gadai dan non gadai pada aplikasi ini semakin dikenal oleh masyarakat Indonesia dan hal ini akan menjadi peningkatan dan pemasukan bagi pegadaian dan jumlah pengunjung dan pengguna aplikasi PDS ini juga semakin banyak.”

Mas Dian Arri selaku Karyawan Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Kalo efisiensi namanya aplikasi ya mba masih banyak kendalanya mungkin dari nasabah, tapi selain hal itu juga sudah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi produk gadai dan non-gadai, salah satunya yaitu bertransaksi produk tabungan emas yang mana sudah banyak nasabah yang melakukannya lewat aplikasi ini.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa semenjak adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tersebut sudah cukup efisien memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi produk gadai dan non-gadai tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian. Dengan adanya pembaharuan dari segi pelayanan yang biasa dilakukan secara offline ke pelayanan online ini, Pegadaian berharap dengan adanya aplikasi PDS ini sebagai bentuk upaya Pegadaian untuk memuaskan nasabah bertransaksi produk gadai maupun non gadai di Pegadaian cabang manapun.

Sebagian nasabah pun juga sudah ada yang merasa dibantu oleh aplikasi PDS ini semenjak diluncurkan, seperti yang dituturkan oleh Ibu Ayu selaku nasabah aktif Pegadaian KC Purwokerto:

“Saya menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini memudahkan saya dalam bertransaksi produk gadai dan non-gadai mba. Apalagi di dalam aplikasi ini saya jadi banyak tahu tentang produk yang dikeluarkan oleh pegadaian.”

Selain Ibu Ayu selaku nasabah aktif pegadaian KC Purwokerto, ada Ibu Suratmi selaku nasabah aktif Pegadaian KC Purwokerto juga menjelaskan:

“Alasan saya menggunakan aplikasi ini, karena dengan bertransaksi menggunakan aplikasi ini saya dapat menghemat waktu dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor pegadaian, dan alasan lainnya saya juga menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi tabungan emas.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengenalkan produk-produk pegadaian. Selain transaksi gadai dan non gadai juga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah untuk berinvestasi emas melalui aplikasi tersebut. Seperti pada wawancara yang dilakukan pada Ibu Sutinah selaku nasabah aktif di Pegadaian KC Purwokerto menegaskan:

“Menurut saya dalam tingkat efisien pada aplikasi ini sudah lumayan cukup mba, karena ya begitu mba apalagi saya pedagang jadi kadang tidak sempat datang ke pegadaian, dan semenjak adanya aplikasi ini cukup membantu saya dalam bertransaksi di pegadaian ini.”

Ada lagi Ibu Widi selaku nasabah di Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Menurut saya sudah efisien mba, karena saya juga bertransaksi gadai untuk kebutuhan sekolah anak saya, dan kalo gadai kan harus diperpanjang kalo belum bisa ditebus dan kalo kaya gitu biasanya harus datang ke kantor, tapi semenjak adanya aplikasi ini saya jadi tidak bolak-balik kantor lagi mba, karena perpanjangan sudah bisa dilakukan lewat aplikasi ini, sudah cukup efisien bagi saya mba.”

Lalu Mas Dian Arri selaku Karyawan di Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Ya, namanya perkembangan zaman, Mba. Semuanya maunya serba instant, namun masih ada kok beberapa transaksi yang harus dilakukan di kantor pegadaian salah satunya itu kalo mau ambil barang tebusan mba, atau kalo melakukan perpanjangan jika sudah

melewati jatuh tempo juga harus datang ke kantor. Kalo dipikir-pikir yang mengantri di kantor juga sedikit berkurang, mba.”

Dari wawancara nasabah dan karyawan tersebut menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan efisiensi dari aplikasi ini karena memang aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja, sehingga bagi nasabah yang bekerja dari pagi sampai sore masih bisa melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke outlet pegadaian. Namun ada juga beberapa transaksi yang mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke outlet pegadaian salah satunya yaitu perpanjangan gadai yang sudah melewati jatuh tempo.

Pelayanan digital yang ada pada aplikasi PDS ini memang diharapkan mendapatkan respon positif dari nasabah pegadaian karena memang tujuannya diluncurkan aplikasi tersebut guna memberi pelayanan di era yang serba digital ini, seperti yang dijelaskan oleh Mas Dian Arri selaku Karyawan di Pegadaian KC Purwokerto:

“Jadi sasaran dari pegadaian itu sendiri generasi milenial Mba, karena generasi ini pasti sudah paham dan melek akan pentingnya investasi jangka panjang, makanya pegadaian menonjolkan salah satu produknya yaitu tabungan emas. Apalagi generasi ini tipikal yang tidak mau ambil susah atau ribet.”

Lalu Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menambahkan:

“Selain aplikasi PDS ini sangat efisien dan efektif digunakan, nantinya aplikasi ini akan menjadi penunjang keberhasilan bagi pegadaian Mba. Karena aplikasi ini menjadi salah satu inovasi dan sara promosi bagi generasi milenial untuk berinvestasi emas, supaya nantinya jika mereka akan mendirikan suatu usaha tidak pusing akan permodalan. Aplikasi ini juga bisa jadi edukasi Mba, karena sebelum adanya aplikasi ini kebanyakan nasabah itu yang berumur 40 tahunan, tapi sekarang sudah ada banyak yang berumur 17 sampai 20 tahunan”

Dari wawancara tersebut, diketahui bahwa untuk menetapkan tujuan, khususnya pada aplikasi PDS ini yaitu untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Kemudian dalam menentukan sasarannya, Pegadaian

memiliki sasaran kepada semua kalangan umur, namun karena aplikasi ini untuk menarik minat generasi milenial untuk berinvestasi emas dan menarik generasi ini untuk menjadi nasabah aktif pegadaian menonjolkan salah satu produk yaitu tabungan emas.

Sama halnya dengan *mobile banking* aplikasi PDS ini juga memiliki beberapa kendala, dan hambatannya. Seperti yang dipaparkan oleh Bapak Tarkim selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS:

“Kendala yang saya rasakan itu ya, Mba kalo login kadang lama, selain itu saya juga pernah mau topup tabungan emas ternyata saldonya tidak bertambah selama beberapa hari. Ya, karena itu mau tidak mau saya datang ke kantor untuk tanya hal itu.”

Ibu Warsiti selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS ini juga menuturkan:

“Saya juga pernah mba pas saya mau beli token listrik itu tidak langsung masuk, dan masuknya keesokannya. Terus aplikasi ini juga sering error mba, kadang logout sendiri gitu.”

Dari hasil wawancara dengan nasabah pegadaian, diketahui bahwa ada beberapa kendala dari aplikasi PDS ini yaitu nasabah harus login dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini, karena aplikasi ini sistem operasionalnya sama dengan pelayanan aplikasi lainnya seperti *mobile banking* pada Perbankan. Selain itu ada juga kendala pada jaringan atau sistem eror sehingga nasabah mengeluhkan bahwa beberapa transaksinya tidak berjalan dengan semestinya.

Karena hal tersebut, dari pihak pegadaian selalu tanggap untuk mengatasi kendala atau hambatan yang dirasakan nasabah. Seperti yang dituturkan oleh Mas Dian Arri selaku Karyawan Pegadaian KC Purwokerto:

“Pada awal kemunculan aplikasi ini, banyak memang yang mengajukan komplain ke kantor Mba. Kita juga langsung merespon keluhan tersebut, dengan menanyakan persoalan apa yang menjadi hambatan bagi nasabah dalam penggunaan aplikasi ini. Awalnya kita melakukan pengecekan pada aplikasi PDS ini, Mba. Lalu ketika sudah tahu apa yang menjadi permasalahannya kita melaporkan hal

tersebut ke tim TI yang berada di pusat untuk dilakukan perbaikan terkait permasalahan ini.”

Kemudian Bapak Agung Sunara selaku pimpinan Pegadaian KC Purwokerto juga menuturkan:

“Ya, balik lagi namanya juga aplikasi ya, Mba. Pasti ada saja kendala seperti saldo emas tidak bertambah dan lain sebagainya. Tapi terkait hal tersebut nasabah bisa langsung datang ke kantor jika selama 2 hari masih tidak hasil. Namun, untuk masalah review terkait aplikasi ini, kami serahkan kepada nasabah, Mba. Kami tidak memaksakan review yang harus positif, kami juga sudah melakukan yang terbaik untuk melayani nasabah pegadaian.”

Dan di pegadaian sendiri jika ada nasabah yang mengalami keluhan yang mengakibatkan kerugian secara finansial seperti apa yang dipaparkan pada wawancara diatas, Mas Dian Arri selaku karyawan Pegadaian KC Purwokerto memaparkan:

“Terkait hal itu, nasabah hanya perlu menunjukan *record* transaksi yang mengalami kendala, Mba. Dan nantinya akan kami berikan kompensasi kepada nasabah. Tapi kami juga harus lihat dan identifikasi terlebih dahulu, apakah nasabah ini sudah menghubungi *call center* yang tercantum di aplikasi atau langsung datang ke kantor pada saat awal pengaktifan aplikasi ini, karena semua data tersebut adanya ya di kantor awal pendaftaran, Mba.”

Dari wawancara, dapat dijelaskan bahwa memang adanya sistem eror atau kendala dari aplikasi online ini merupakan suatu hal yang wajar saja jika terjadi. Dan terkait dengan adanya beberapa keluhan dari nasabah akan aplikasi PDS ini tentunya pihak dari Pegadaian sangat tanggap menghadapi berbagai keluhan nasabah dengan mengidentifikasi dan memberikan solusi yang tepat. Bahkan dari pihak Pegadaian juga akan memberikan kompensasi kepada nasabah jika terdapat kesalahan dari nasabah yang menyebabkan kerugian dari segi finansial.

G. Pembahasan Temuan

Pada sub bab ini akan dijelaskan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil dari penelitian ini, dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari pengamatan wawancara mendalam serta dokumentasi sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pengamatan wawancara telah dilaksanakan yaitu dengan mengumpulkan data mengenai Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di Pegadaian KC Purwokerto. Berikut adalah penjelasan dari pembahasan yang akan di komunikasikan dengan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan oleh peneliti dalam penelitian ini.

1. Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto

Pegadaian meluncurkan pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan tujuan untuk memberikan kualitas terbaik kepada seluruh pelanggannya dan dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam bertransaksi produk-produk pegadaian dengan mudah, cepat dan aman. Aplikasi Pegadaian Digital Services adalah sebuah inovasi yang diciptakan untuk menghadapi serbuan *fintech* yang semakin menjangkit di masyarakat. Pegadaian memulai melakukan transformasi perusahaan dengan tujuan menjadi perusahaan finansial melalui strategi *G-5Star Generation*. Perubahan ini ditandai dengan diluncurkannya aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) untuk memperluas target pasar ke generasi milenial. Pegadaian Digital Services merupakan layanan digital yang ditawarkan oleh pegadaian dalam bentuk *web* dan *mobile application*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mengetahui informasi mengenai produk dari pegadaian. Pelayanan merupakan usaha memuaskan kebutuhan orang lain dengan menerima mbalan (uang).

Menurut Martin, kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan atau nasabah sesuai dengan proses yang benar. Dalam hal ini penyedia jasa harus berusaha memahami apa yang diinginkan pelanggan agar diharapkan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Kotler, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pegadaian KC Purwokerto sudah memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertansaksi prdouk-produk pegadaian menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman, dan nyaman. Dan penelitian ini sudah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani (2020) yang menunjukkan hasil bahwa dalam penerapan aplikasi PDS ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh.

Dan mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, Pegadaian memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan mencoba menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Dan tujuan lainnya adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah ketika bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era modern yang membutuhkan transaksi yang cepat, aman dan nyaman.

2. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian KC Purwokerto

Menurut hasil penelitian pada Pegadaian KC Purwokerto meyakini keberadaan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) cukup efektif dan efisien sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian.

Pegadaian berharap, aplikasi PDS ini menjadi salah satu upaya Pegadaian dalam memuaskan nasabah yang bertransaksi produk gadai dan non gadai di kantor cabang Pegadaian manapun. Nasabah pengguna aplikasi PDS cukup puas dengan fitur yang ada pada aplikasi ini.

Beberapa dari nasabah tersebut merasakan efisiensi dan efektifitasnya karena aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah yang bekerja dari pagi hingga malam tetap bisa bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.

Menurut Jauhar, efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Efektivitas hanya mengacu pada hasil. Jika suatu kegiatan berhasil mencapai tujuannya, maka kegiatan tersebut berjalan secara efektif. Dan mengenai hal tersebut, keberadaan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto dinilai sudah cukup efektif dan efisien bagi nasabah, namun aplikasi tersebut memiliki beberapa kekurangan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Feni Heriyati (2020) yang menunjukkan hasil bahwa aplikasi PDS ini dalam meningkatkan jumlah nasabah itu kurang efektif, karena tidak ada perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani (2020) yang menunjukkan bahwa aplikasi PDS ditunjukkan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi ini sudah dilengkapi dengan fitur layanan yang memadai, yang tentunya sangat efektif dan efisien untuk digunakan di era digital saat ini.

Dan mengenai kekurangan ataupun kendala yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini Pegadaian sendiri dapat memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut, sehingga keberadaan pelayanan ini justru lebih mengedepankan manfaatnya dibandingkan kendala yang dihadapi pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berkaitan dengan pembahasan mengenai Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian KC Purwokerto yang sudah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital services (PDS) sudah sesuai dan cukup baik dilakukan di Pegadaian KC Purwokerto. Dan pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi PDS ini juga sudah memenuhi 5 aspek indikator pelayanan, seperti daya tanggap, reliabilitas, bukti fisik, jaminan, dan empati. Seperti tujuan dari pembuatan aplikasi ini yaitu, untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Dan tujuan lainnya adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah ketika bertransaksi di pegadaian dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era modern yang membutuhkan transaksi yang cepat, aman dan nyaman.
2. Dalam Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai ini dapat memberikan nilai tambah berupa persepsi pelanggan terhadap aplikasi PDS dengan efektifitasnya berupa: (1) kualitas pelayanan digital dimana aplikasi PDS relatif cepat dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah terkait produk gadai dan non-gadai. (2) kemudahan dalam bertransaksi, dimana dengan adanya aplikasi PDS ini sebagian nasabah merasa lebih mudah bertransaksi produk gadai dan non-gadai di pegadaian terutama yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor pegadaian. (3) kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan antusias dari nasabah untuk merekomendasikan aplikasi PDS ini.

B. Saran

Saran yang penulis berikan untuk beberapa pihak diantaranya, yaitu:

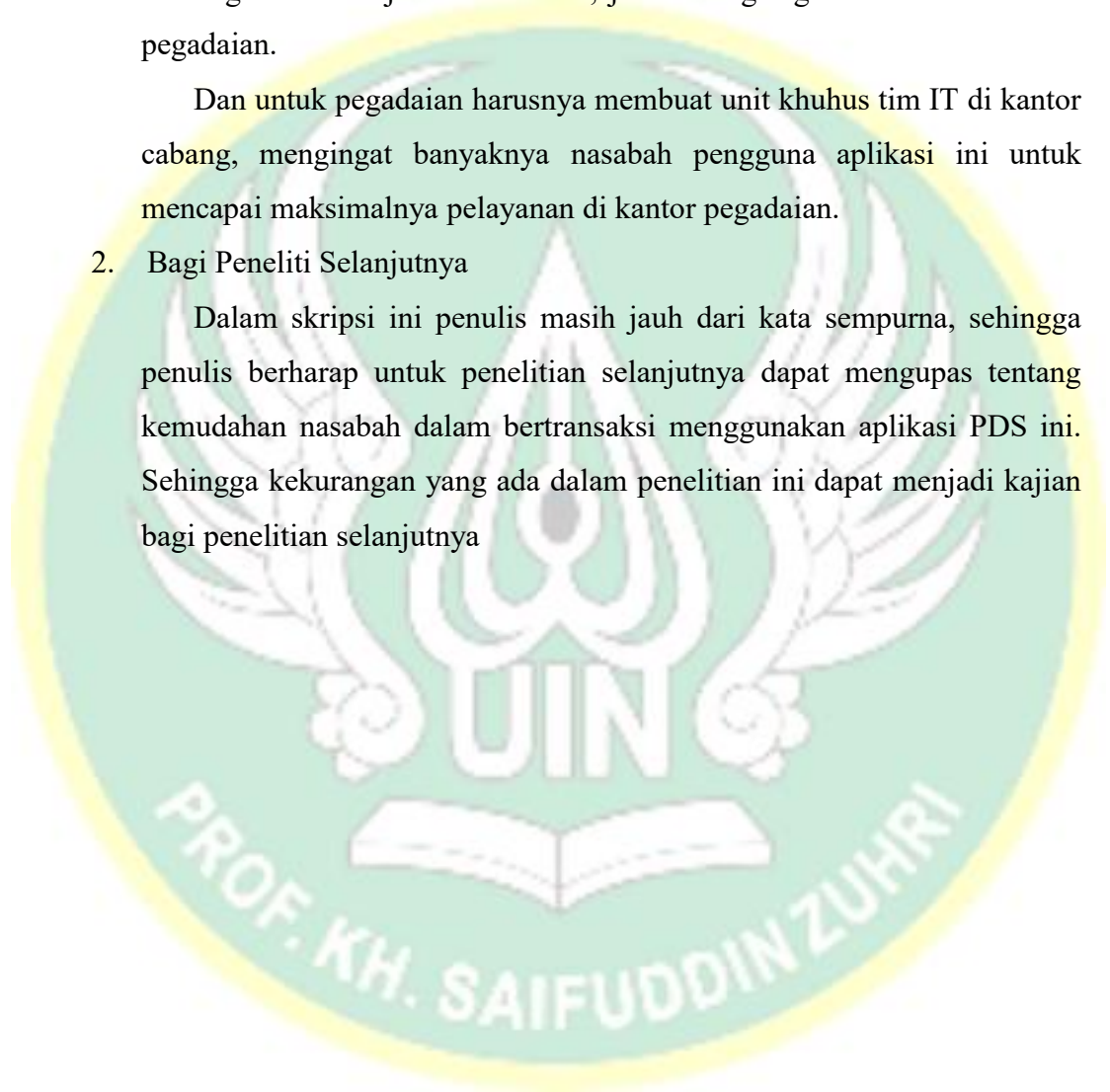
1. Bagi Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto

Bagi pegadaian KC Purwokerto diharapkan dapat meningkatkan lagi pelayanan dari Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini kepada nasabahnya, terutama bagi kaum milenial yang dirasa perlu menggunakan aplikasi PDS ini. Dan untuk efektivitas pelayanan dari aplikasi PDS ini, pegadaian harus lebih memperhatikan sistem dan performa dari aplikasi PDS agar tidak terjadi ke error-an, jika sedang digunakan oleh nasabah pegadaian.

Dan untuk pegadaian harusnya membuat unit khusus tim IT di kantor cabang, mengingat banyaknya nasabah pengguna aplikasi ini untuk mencapai maksimalnya pelayanan di kantor pegadaian.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam skripsi ini penulis masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini. Sehingga kekurangan yang ada dalam penelitian ini dapat menjadi kajian bagi penelitian selanjutnya



DAFTAR PUSTAKA

- Admadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Assauri, Sopjan. 2012. *Strategic Marketing - Sustaining lifetime customer value*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Cholid. 2020. *Analisis Strategi Fundraising Zakat Infak dan Sedekah di LAZIZNU MWC NU Paciran Kabupaten Lamongan*. Jurnal Keislaman.
- Diah Dharmayanti, *Jurnal Analisis Dampak Services Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)* VOL. 1, no. 1, April 2006: 35-43.
- Fathoni,A.2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Fandy, Tjiptono.2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandi,Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Fikri dkk, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No. 1
- Hadi, Syuaeb. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Solo: Sendang Ilmu
- Hariyati, Feni. 2020. *Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung*.Skripsi. Jambi. UIN Sultan Thaha Saiuddin Jambi
- Indri, Evania Aurellia, dan Danny Wibowo. 2022. *Analisis Efektivitas Digital Service sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang*, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 11, Nomor 10, Oktober 2022
- Japami Wingfi dan Eriyanti Fitri. 2018. *Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*, Jurnal Teori dan Praktek Administras Publik, Vol.II No. 2.
- Kasmir. 2015. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo
- Lajor, Petrus Ginting. 2013. *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang)*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang
- Management Information System.pegadaian.co.id
- Moleong, Lexy, J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, Imam. 2016. *Fikih Muamalah Kontenporer*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Nawawi, Ismail. 2012. *Fikih Muamalah Klasik dan Kontenporer (Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial)*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Nur Azizia Fatima, Akbar Hanif Shiddiqi, dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2*, Jurnal Manova Volume IV Nomor 1.
- Nurhadi, 2018, *Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 2 No. 2.
- Perum Pegadaian, 2018. *Laporan Tahunan Annual Report*. Jakarta: Perum Pegadaian
- Puspitasari, Novi. 2018. *Keuangan Islam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: UIIPress
- Rahmawati dkk, 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 1 No. 4
- Razak, Mashur, Muhammad Hidayat & Riswin Arwien. 2020. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai EService Dengan Menggunakan an Technology Acceptance Model 2 (Tam 2)*. Jurnal Vol 3, No 3 (2020): Desember
- Rizky, Jihan Fadhillah, Nora Eka Putri. 2021. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang*, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP) Vol. 5, No. 4 November 2021
- Saudara, I. 2016. Retrieved Oktober Minggu, 2022, from <https://www.ilmusaudara.com/2016/06/pengertian-kajian-pustaka-fungsi-cara.html>
- Siti Zahwiah and Pangiuk, Ambok and Baining, Mellya Embun. 2019. *Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi, Uin Sulthan Thaha Saifuddin.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Surepno. 2018. *Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah*. Tawazun: Journal of Sharia Economic Law Vol. 1 No. 2
- Sutopo. 2018. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret
- Syafei, Rahmat. 1995. *Konsep Gadai: Ar-Rahn dalam Fikih Islam Antara Nilai Sosial dan Nilai Komersial*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Syafnidawaty. 2020. *Analisis*. Tangerang: Universitas Raharja Selasa, 18 Oktober 2022 <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>
- Tjiptono, Fandy Ph.D dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wangsawidjaja. 2011. *Pembiayaan Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 6 Mei 2023 pukul 19.25
- Zainuddin. 2008. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

A. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023

Waktu : 08.00 WIB

Identitas informan

Nama : Agung Sunara

Jabatan/Pekerjaan : Pimpinan Cabang Pegadaian KC purwokerto

1. Apakah aplikasi ini mudah diakses oleh siapapun?

Jawaban : Secara kemudahan aplikasi ini sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi mba, karena nasabah tidak hanya bertransaksi untuk perpanjangan gadai saja, sudah banyak nasabah yang melakukan transaksi cicilan emas, hal itu kan sudah bisa dilakukan lewat aplikasi dan nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet.

2. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki aplikasi PDS ini?

Jawaban : Selain aplikasi PDS ini sangat efisien dan efektif digunakan, nantinya aplikasi ini akan menjadi penunjang keberhasilan bagi pegadaian Mba. Karena aplikasi ini menjadi salah satu inovasi dan sara promosi bagi generasi milenial untuk berinvestasi emas, supaya nantinya jika mereka akan mendirikan suatu usaha tidak pusing akan permodalan. Aplikasi ini juga bisa jadi edukasi Mba, karena sebelum adanya aplikasi ini kebanyakan nasabah itu yang berumur 40 tahunan, tapi sekarang sudah ada banyak yang berumur 17 sampai 20 tahunan.

3. Jika terjadi masalah, atau kendala pada aplikasi PDS, bagaimana daya tanggap (responsiveness) yang dilakukan oleh pihak pegadaian?

Jawaban : Untuk tingkat pengetahuan tentang pegadaian itu tidak hanya karyawan saja yang memiliki pengetahuan terkait

produk dan bahkan lainnya mba, tetapi *security* kami pun diberi pemahaman terkait *Product Knowledge* pegadaian. Jadi ketika nasabah datang mengutarakan keperluannya, *security* sudah siap karena memiliki pengetahuan terkait produk pegadaian.

4. Apakah aplikasi PDS ini dapat menjamin kerahasiaan data dari nasabah atau penggunaannya?

Jawaban :Nasabah dapat mendownload aplikasinya di Appstore maupun Playstore, Mba. Ada beberapa cara yang harus dilakukan nasabah agar dapat mengakses aplikasi ini seperti mengupload identitas diri/KTP, upload selfie, memasukkan kode OTP dari smartphone yang sudah dikirim dari pusat, membuat *username*, email dan *password*. Namun, agar nasabah bisa menggunakan fitur secara lengkap, nasabah perlu datang ke outlet melakukan aktivasi untuk mendapatkan nomor CIF dan mendaftarkan akun rekeningnya agar terantau oleh sistem.

5. Seberapa akurat aplikasi ini dalam melayani permintaan nasabah pegadaian?

Jawaban :Untuk saat ini aplikasi ini sudah berjalan dengan semestinya, Mba. Namun terkadang memang ada saja kendala dari pusat terkait dengan perbaikan aplikasi dan mungkin nasabah agak sedikit terganggu mengenai hal tersebut.

B. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Rabu, 6 September 2023

Waktu : 13.00

Identitas informan

Nama : Dian Arri Wibowo

Jabatan/Pekerjaan : Manajer Non Gadai

1. Bagaimana tingkat reliabilitas, atau sejauh mana aplikasi PDS ini dapat berfungsi dengan semestinya?

Jawaban : Aplikasi PDS ini hampir sama dengan *mobile banking* Mba, yang banyak menyediakan fitur-fitur yang lengkap tentang informasi produk pegadaian, seperti tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran & topup, cicil emas, cabang pegadaian. Hal ini bertujuan agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian secara langsung, dan juga agar mengurangi antrian pada masa pandemi dulu, Mba

2. Apakah ada pemberian kompensasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian apabila aplikasi ini melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian baik secara finansial maupun non finansial kepada nasabah?

Jawaban : Terkait hal itu, nasabah hanya perlu menunjukkan *record* transaksi yang mengalami kendala, Mba. Dan nantinya akan kami berikan kompensasi kepada nasabah. Tapi kami juga harus lihat dan identifikasi terlebih dahulu, apakah nasabah ini sudah menghubungi *call center* yang tercantum di aplikasi atau langsung datang ke kantor pada saat awal pengaktifan aplikasi ini, karena semua data tersebut adanya ya di kantor awal pendaftaran, Mba.

3. Apakah ada kontak dari pihak pegadaian atau call center yang dicantumkan pada aplikasi PDS ini bisa sewaktu-waktu dihubungi oleh nasabah apabila ada pertanyaan atau keluhan seputar aplikasi ini?

Jawaban : Pegadaian KC Purwokerto juga menyediakan nomor kontak atau *call center* di aplikasi ini mba, jadi pada aplikasi itu *call center* akan terhubung langsung ke pusat atau tim TI. Lalu nanti dari pusat atau tim TI ini akan menghubungkan kepada kami. *Call center* ini siap melayani dan menangani segala keluhan nasabah dimanapun dan kapanpun sesuai jam kerja kami.

4. Apa manfaat yang dirasakan pihak pegadaian sejak diluncurkannya aplikasi ini?

Jawaban : Ya, namanya perkembangan zaman, Mba. Semuanya maunya serba instant, namun masih ada kok beberapa transaksi yang harus dilakukan di kantor pegadaian salah satunya itu kalo mau ambil barang tebusan mba, atau kalo melakukan perpanjangan jika sudah melewati jatuh tempo juga harus datang ke kantor. Kalo dipikir-pikir yang mengantri di kantor juga sedikit berkurang, mba.

5. Apakah terjadi perubahan yang signifikan terhadap jumlah nasabah di Pegadaian KC Purwokerto sejak aplikasi PDS ini ada?

Jawaban : Kalo efisiensi namanya aplikasi ya mba masih banyak kendalanya mungkin dari nasabah, tapi selain hal itu juga sudah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi produk gadai dan non-gadai, salah satunya yaitu bertransaksi produk tabungan emas yang mana sudah banyak nasabah yang melakukannya lewat aplikasi ini.

6. Siapa sasaran dari penggunaan aplikasi PDS ini?

Jawaban : Jadi sasaran dari pegadaian itu sendiri generasi milenial Mba, karena generasi ini pasti sudah paham dan melek akan pentingnya investasi jangka panjang, makanya pegadaian menonjolkan salah satu produknya yaitu tabungan emas. Apalagi generasi ini tipikal yang tidak mau ambil susah atau ribet.

C. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00 WIB

Identitas informan

Nama : Suratmi

Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : Alasan saya menggunakan aplikasi ini, karena dengan bertransaksi menggunakan aplikasi ini saya dapat menghemat waktu dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor pegadaian, dan alasan lainnya saya juga menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi tabungan emas.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : Ya, sudah puas mba. Soalnya sudah lumayan banyak fitur-fiturnya.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : Ya, sudah sesuai mba. Di aplikasi ini sudah banyak informasi terkait produk dari pegadaian, jadi saya juga cukup tau kalo pegadaian mengeluarkan produk atau informasi terbaru.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya pribadi sebenarnya suka transaksi secara offline, Mba. Tapi kalo lagi males pergi ya pake aplikasi ini begitu mba.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : sudah efisien mba, apalagi bisa menghemat waktu dan tenaga, jadinya kita tidak perlu keluar rumah buat ke kantor pegadaian untuk bertransaksi.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : kadang informasinya lama, terus mungkin gara-gara handphone saya sudah lama jadinya kadang ngebug sendiri mba.

D. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Ayu

Jabatan/Pekerjaan : Karyawan

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : Saya menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini memudahkan saya dalam bertransaksi produk gadai dan non-gadai mba. Apalagi di dalam aplikasi ini saya jadi banyak tahu tentang produk yang dikeluarkan oleh pegadaian.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : Ya, sangat puas Mba. Karena dengan adanya aplikasi ini saya jadi merasa dimudahkan dalam transaksi di pegadaian.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : Ya, sudah mba. Sangat sesuai walaupun kadang sedikit adanya sistem error.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya pribadi sebenarnya suka transaksi offline mba, tapi kebetulan saya juga kerja jadinya kebanyakan sekarang ya pake aplikasi ini.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : sudah cukup efisien dan efektif mba. Saya merasakan dimudahkan oleh pegadaian.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : kadang informasinya telat masuk ke handphone mba, jadinya saya ketinggalan informasi

E. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Sutinah

Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : alasan saya menggunakan aplikasi ini tuh karena mudah di gunakan dalam bertransaksi mba. Kan dari aplikasi ini juga saya bisa topup tabungan emas tanpa harus datang lagi ke kantor.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : Ya, cukup puas mba. Karena sekarang fiturnya pun sudah sangat banyak.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : sudah, mba. Tapi ya itu sering terjadi sistem error.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : tergantung sebenarnya mba. Kalo lagi butuh banget ya saya langsung ke kantor. Kalo lagi tidak ya bisa lewat aplikasi ini.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : Menurut saya dalam tingkat efisien pada aplikasi ini sudah lumayan cukup mba, karena ya begitu mba apalagi saya pedagang jadi kadang tidak sempat datang ke pegadaian, dan semenjak adanya aplikasi ini cukup membantu saya dalam bertransaksi di pegadaian ini.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : sering error sama kalo login juga lumayan lama mba.

F. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Tarkim

Jabatan/Pekerjaan : Pedagang

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : alasan saya ya karena mudah dipakai kapan saja dan dimana saja. Apalagi kalo saya lagi ga bisa ke pegadaian jadinya pakai aplikasi ini buat transaksi

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : cukup puas puas mba.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : cukup puas mba. Namanya juga aplikasi pastinya dibuat untuk memudahkan penggunanya. Dan aplikasi ini juga saya banyak tahu terkait pegadaian

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya lebih suka online mba. Ya, walaupun aplikasinya kadang kan suka lama loadingnya mba. Tapi gapapa jadi hemat waktu dan tenaga mba.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : sudah cukup efisien mba. Apalagi bagi orang yang sibuk kerja.

6. Apakah ada kendala dalam penggunaan aplikasi PDS ini?

Jawaban : Kendala yang saya rasakan itu ya, Mba kalo login kadang lama, selain itu saya juga pernah mau topup tabungan emas ternyata saldonya tidak bertambah selama beberapa hari. Ya, karena itu mau tidak mau saya datang ke kantor untuk tanya hal itu.

G. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Warsiti

Jabatan/Pekerjaan : Pedagang

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : karena saya kadang tidak bisa ke outlet secara langsung mba.
Terus transaksinya juga hampir sama kaya di outlet.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : cukup puas mba.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : sudah mba, soalnya banyak produk yang ditawarkan di aplikasi ini.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya sebenarnya suka online, tapi kadang ya kalo lagi error saya langsung ke pegadain buat transaksi secara langsung.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : sudah cukup efisien mba, buat pedagang kaya saya yang kadang ga bisa ke outlet langsung.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : Saya juga pernah mba pas saya mau beli token listrik itu tidak langsung masuk, dan masuknya keesokannya. Terus aplikasi ini juga sering error mba, kadang logout sendiri gitu.

H. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Widi

Jabatan/ Pekerjaan : Karyawan

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : karena mudah digunakan terus cepat dan aman juga mba.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : puas mba. Banyak informasi barunya juga dari aplikasi ini.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : sudah mba. Apliaksinya juga sama kaya mobile banking.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya si enakan online, mba. Apalagi saya kerja dari pagi sampai sore, kadang juga engga sempet ke pegadaianya buat perpanjangan atau topup tabungan emas. Jadi saya pilih online.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : Menurut saya sudah efisien mba, karena saya juga bertransaksi gadai untuk kebutuhan sekolah anak saya, dan kalo gadai kan harus diperpanjang kalo belum bisa ditebus dan kalo kaya gitu biasanya harus datang ke kantor, tapi semenjak adanya aplikasi ini saya jadi tidak bolak-balik kantor lagi mba, karena perpanjangan sudah bisa dilakukan lewat aplikasi ini, sudah cukup efisien bagi saya mba.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : sistemnya kadang error mba. Sama kaya aplikasi lainnya mba. Sering ngebug lama.

I. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Sumirah

Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : alasan saya ya karena banyak informasi yang saya dapatkan dari aplikasi ini.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : sudah puas mba.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : sudah mba. Saya banyak tahu produk terbaru dari pegadaian.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : kalo saya suka online mba, bisa menghemat waktu saya.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : sudah efisien sekali mba. Banyak sekali yang diberikan oleh aplikasi ini untuk nasabahnya.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : Kalo loading kadang lama mba. Itu aja si sama sering error.

J. Wawancara yang dilakukan pada

Hari, tanggal : Jum'at, 8 September 2023

Waktu : 10.00

Identitas informan

Nama : Indri

Jabatan/Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah alasan anda tertarik menggunakan aplikasi ini?

Jawaban : alasan saya ya karena kapan lagi investasi emas bisa lewat handphone mba. Sangat dimudahkan juga sama aplikasi ini mba.

2. Apakah anda puas menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi ini?

Jawaban : sangat puas mba.

3. Apakah pelayanan yang diberikan aplikasi ini terkait produk gadai dan non gadai sudah sesuai dengan ekspektasi anda?

Jawaban : sudah mba. Sangat banyak produk yang ditawarkan juga dari aplikasi ini.

4. Mana yang anda pilih antara transaksi secara offline atau secara online?

Jawaban : online mba. Secara mahasiswa kan sibuk kuliah juga kadang males buat ke outlet mba.

5. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PDS ini?

Jawaban : efisien sekali mba, apalagi buat mahasiswa kaya saya. Saya jadi gampang buat topup tabungan emas. Dan belajar investasi juga.

6. Kendala apa yang pernah terjadi pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi PDS ini?

Jawaban : paling itu error, sama sering ngebug juga, mba. Ya sama kaya aplikasi lainnya juga sama kek gitu, mba. Jadinya sudah biasa.

Lampiran 2 Dokumentasi

Foto Perusahaan



Dokumentasi wawancara

Wawancara dengan Pimpinan Cabang Pegadaian KC Purwokerto



Wawancara dengan nasabah Pegadaian KC Purwokerto



Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN
PENELITIAN/RISET

Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto yang bertempat di Jl. Jenderal Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kab. Banyumas. Menyatakan bahwa:

Nama : Aprie Nuruliana
NIM : 1917202014
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Instansi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Telah melaksanakan penelitian di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto terhitung dari tanggal 6 Februari 2023 - 25 September 2023 dengan judul skripsi “Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Produk Gadai dan Non Gadai di Pegadaian KC Purwokerto”

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Purwokerto, 26 September 2023

Mengetahui,

Pimpinan Cabang

Agung Sunara

NIK. P.80371

Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto yang bertempat di Jl. Jenderal Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas

Telp. 0281635059

Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup

BIODATA RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Aprie Nuruliana
2. NIM : 1917202014
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 6 April 2001
4. Alamat : Kedungwringin, RT 04/RW05, Jatilawang,
Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia 53174
5. Nama Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Nasran
 - b. Nama Ibu : Marsinah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SD Negeri 1 Kedungwringin
 - b. SMP : SMP Negeri 1 Jatilawang
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Jatilawang
 - d. SI, tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto, masuk 2019
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren Moderen Elfira 2 Purwokerto 2019-2020

C. Prestasi Akademik

1. IPK 3.53 (Sementara)

D. Karya Ilmiah

1. Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai di Pegadaian KC Purwokerto

E. Pengalaman Organisasi

1. Volunteer KITA.ID Indonesia (2021)