

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)  
PADA TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT.  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:

**Rian Maulana**  
**NIM : E20191121**

**UNIVERSITAS KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**JUNI 2023**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)  
PADA TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT.  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER**

**PROPOSAL**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:  
**Rian Maulana**  
**NIM: E20191121**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19680807 2000 03 1 001**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)  
PADA TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT.  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

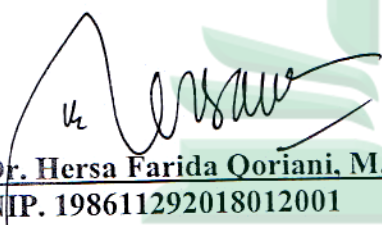
telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Senin  
Tanggal : 26 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I.  
NIP. 198611292018012001

  
Suprianik, SE. M.Si.  
NIP. 198404162019032008

Anggota :

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M. Si.

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si  
NIP. 196808072000031001



## MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhan-Nya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.” (Qs. Al-Baqarah 275)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 2:275

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Sepenuhnya untuk kedua orangtua saya, Bapak Abdul Halim dan Ibu Nasiya, beliau yang selalu mendoakan dan mendukung baik suka maupun duka sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Dan untuk seluruh keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya.
2. Indah Musyarrofah, yang akan menjadi teman apapun dalam hidup saya. Terimakasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk saya, telah menerima dari segala sisi, menjadi pendengar terbaik dalam setiap keluh kesah saya, dan selalu menjadi rumah untuk pulang. Sekali lagi terimakasih telah mengajarkan banyak hal baru, untuk sabarmu yang tanpa batas dan selalu mengerti saya dalam keadaan apapun.
3. Untuk seluruh dosen-dosen di UIN KHAS Jember yang dengan sabar membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada saya.
4. Untuk sahabat seperjuangan, teman-teman kelas Perbankan Syariah 3 terimakasih telah sudi untuk berjuang dan menyelesaikan tugas akhir ini bersama-sama dan saling membantu.
5. Untuk seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019, yang sudah berpartisipasi dalam perjalanan kuliah selama ini.
6. Untuk almamaterku, UIN KHAS Jember tercinta.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul “*Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*”, skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Babun Suharto, SE., MM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, juga selaku Dosen Pembimbing saya, terimakasih karena telah selalu meluangkan waktunya dan sabar membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM, selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang dengan ikhlas mendoakan dan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
5. Bapak Abdul Hamid selaku Pimpinan Cabang PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan membantu dalam penelitian skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih, tanpa partisipasi kalian penyelesaian skripsi ini tentu akan lebih sulit.

Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis memohon Rahmat dan Hidayah-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mendatangkan barokah untuk penulis dan pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari harapan yang sempurna, dan untuk menyempurnakannya penulis berharap saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca untuk skripsi ini.

J E M B E R

Jember, 17 Mei 2023

Penulis

## ABSTRAK

**Rian Maulana, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, 2023:** *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.*

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.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, diantaranya: (1) Bagaimana layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember? (2) Bagaimana efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah : (1) Mengetahui layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember (2) Mengetahui efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field reseacrh*). Sementara teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk analisis data peneliti menggunakan tiga hal, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Selain itu, untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Demikian peneliti memperoleh kesimpulan, (1) Penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian UPC Patrang sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PDS yaitu memberikan kemudahan serta kepuasan kepada nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian, juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era modern ini yang membutuhkan transaksi secara cepat dan praktis. (2) Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi PDS dengan efektivitasnya berupa: (1) kualitas layanan digital yang dimana aplikasi PDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana adanya aplikasi PDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet. (3) kepuasan nasabah menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, dan antusias dalam merekomendasikan aplikasi PDS.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pegadaian Digital Service, Gadai dan Non Gadai.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PISTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	21
1. Efektivitas Layanan .....	22
2. Pegadaian Digital Service (PDS).....	27
3. Jual Beli.....	33
4. Produk Gadai dan Non Gadai .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	42
B. Lokasi .....	43
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data .....	47
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap-tahap Penelitian.....	51

<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember .....	53
B. Penyajian dan Analisis Data.....	60
C. Pembahasan Temuan.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Penelitian	
4. Surat Ijin Penelitian	
5. Jurnal Penelitian	
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
7. Dokumentasi	
8. Surat keterangan screening turnitin	
9. Biodata Penulis	

## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) .....	4



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
2.1	Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	17



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digitalisasi saat ini semakin berkembang pesat dengan banyaknya literasi yang tidak menutup kemungkinan dapat mengubah kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, cepat, dan aman. Hal ini tentunya juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat, misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang digunakan pada perusahaan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga perusahaan.<sup>2</sup>

Persaingan bisnis menjadi semakin ketat dalam era globalisasi saat ini, dan untuk memenangkan persaingan tersebut setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan nasabah, sehingga mampu memberikan kepuasan pada para nasabahnya.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama

---

<sup>2</sup> Rais Sasli, *Pegadaian Syariah: Konsep dan sistem Operasional* (Jakarta: UI Press, 2006), 2.

pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Pegadaian merupakan 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.<sup>3</sup>

Dari tahun ke tahun Pegadaian semakin menunjukkan peningkatan. 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.<sup>4</sup> Pegadaian dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat melalui 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 kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana

---

<sup>3</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada tanggal 25 Agustus 2022 pukul 12.12.

<sup>4</sup> Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 50.

untuk kebutuhan mereka.<sup>5</sup> 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. 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*.

Gaya hidup yang serba digital, memaksa PT. Pegadaian untuk mempersiapkan strategi yang siap bersaing ditengah maraknya revolusi industri 4.0 di Indonesia. Strategi tersebut diberi nama 5G'S atau G-Star Generation yang terdiri dari *Grow Core* (Menumbuhkan bisnis utama), *Grab New* (Menangkap Peluang baru), *Groom Talent* (Mengembangkan talenta internal), *Gen-Z Tech* (Teknologi generasi terkini), dan *Great Culture* (Budaya yang hebat). Pada Strategi *Gen-Z Tech*, aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan teknologi baru yang dapat menghasilkan big data pengguna atau nasabah.<sup>6</sup>

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)

---

<sup>5</sup> Kharisna, Ibrahim, dan Monalisa, "Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng, Rappangi," *Jurnal Praja*, Vol.7 No.3, (2019), 72.

<sup>6</sup> Mashur Razak "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai E-Service dengan Menggunakan Technology Acceptance Model" 2, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 3 No. 3, (2020), 95.





Menurut Syafe'i Antonio gadai atau Rahn adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana gadai atau rahn adalah semacam jaminan hutang atau gadai.<sup>7</sup> Gadai merupakan produk unggulan dari PT. Pegadaian karena pembiayaan ini memberikan kemudahan untuk mendapatkan dana dengan cara menjaminkan suatu barang ke pegadaian. Salah satu produk yang paling diminati oleh nasabah adalah produk gadai tabungan emas. Gadai emas dikelola secara konvensional dan secara syariah. Selain itu transaksi gadai dan non gadai bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi PDS yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor. Dan untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

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.

Dari penjelasan yang telah dikemukakan diatas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif aplikasi Pegadaian

---

<sup>7</sup> Novi Puspitasari, *Keuangan Islam Teori dan Praktik* (Yogyakarta: UII Press, 2018), 198.

Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai, maupun mempertahankan loyalitas nasabah dalam menabung atau investasi emas di pegadaian. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) PADA TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER.**

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
2. Bagaimana efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Mengetahui layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember

2. Mengetahui efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember

#### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian, baik yang bersifat teoritis atau kegunaan praktis. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan secara mendalam sehingga mampu memahami tentang efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember. Selain itu dapat menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti yang akan mendatang.

2. Manfaat praktis

- a. UIN KHAS Jember

Bagi lembaga pendidikan UIN KHAS Jember, penelitian ini dapat menambah kajian tentang efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

- b. Pegadaian (Persero)

Bagi lembaga Pegadaian (Persero) diharapkan penelitian ini bisa 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 layanan Pegadaian Digital Service (PDS).

c. Masyarakat

Bagi masyarakat selain dapat memberikan informasi tentang lembaga, juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital Service (PDS).

**E. Definisi Istilah**

1. Efektivitas layanan

Efektivitas merupakan suatu ukuran tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dan dengan hasil yang dicapai. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif.

2. Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan salah satu layanan berbasis aplikasi online dari PT. Pegadaian (Persero) dengan tujuan untuk memudahkan transaksi para nasabahnya, sehingga dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien.

### 3. Produk gadai dan non gadai

Gadai merupakan suatu kegiatan dengan menjaminkan suatu barang kepada pihak tertentu untuk memperoleh sejumlah uang, kemudian barang jaminan tersebut akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai apabila tanggungan dari nasabah tersebut telah lunas. Sedangkan non gadai yaitu jasa pembayaran yang dapat dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa, PDAM, dll.

#### F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan**, yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

**BAB II Kajian Kepustakaan**, yang berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan serta memuat tentang kajian teori.

**BAB III Metode Penelitian**, yang berisi tentang metode yang digunakan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

**BAB IV Penyajian Data dan Analisis**, yang berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

**BAB V Penutup**, yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran peneliti.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinilitas dari penelitian, maka dengan melakukan penelitian terdahulu ini akan tampak orisinilitas dan posisi peneliti yang hendak dilakukan:

1. Lindhi Anjar Sari, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam” (2019) Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan dibuatnya aplikasi PSDS telah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah, yaitu mampu memudahkan nasabah bertransaksi dan bisa memberikan layanan yang berdampak kepada kepuasan nasabah.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedaangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari objeknya di Pegadaian Syariah sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu di Pegadaian Konvensional.<sup>8</sup>

2. Anggam Dita Anggraini, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi

---

<sup>8</sup> Lindhi Anjar Sari “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, (2019).

Pegadaian Digital Service” (2020) Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah karena dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian dengan menggunakan aplikasi PDS, tidak harus datang langsung ke kantor namun bisa dilakukan dirumah atau dimana saja.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan Anggam Dita Anggraini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif.<sup>9</sup>

3. Mashur Razak, dkk “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai E-Service dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2” (2020) Jurnal, STIE Amkop Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pegadaian Digital Service dapat diterima oleh pengguna sebagai platform yang berguna untuk memudahkan dalam bertransaksi gadai secara online.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Mashur Razak menggunakan metode

---

<sup>9</sup> Anggam Dita Anggraini “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service”, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, (2020).



penelitian kuantitatif, dan yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif.<sup>10</sup>

4. Denia Maulani, “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru” (2020) Jurnal, Universitas Ibn Khaldun Bogor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem aplikasi 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 yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era digital saat ini.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service yang objeknya di Pegadaian Syariah Bogor Baru, sedangkan peneliti membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service yang objeknya Pegadaian Konvensional di Jember.<sup>11</sup>

5. Feni Hariyati, “Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” (2020) Jurnal, UIN Sulthan Thaha Saifuddin.

---

<sup>10</sup> Mashur Razak “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai E-Service dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 3 No. 3, (2020).

<sup>11</sup> Denia Maulani “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”, *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* Vol 3 No. 2, (2020).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu yang pertama adalah efisiensi, yang kedua reliabilitas dan yang ketiga yaitu daya tanggap.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan Feni Hariyati yaitu membahas tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam meningkatkan jumlah nasabah.<sup>12</sup>

6. Jihan Rizky Fadhilah, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang” (2021) Jurnal, Universitas Negeri Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, ada dua faktor yaitu faktor promosi dan faktor kualitas layanan, dan faktor yang mendukung yaitu faktor lokasi dan faktor lingkungan pelanggan.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Jihan Rizky Fadhilah yaitu membahas tentang faktor-faktor penggunaan Pegadaian Digital Service.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Feni Hariyati “Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis* Vol 5 No. 1, (2020).

<sup>13</sup> Jihan Rizky Fadhilah “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* Vol 5 No. 4, (2021).

7. Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian cabang Malang” (2021) Jurnal, Institut Agama Islam Tribakti.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kemudahan pelayanan pada Pegadaian Syariah cabang Malang selama menggunakan aplikasi Digital Service di dukung dengan sarana pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala yaitu Pegadaian Digital Service Syariah yang objeknya di Pegadaian Syariah cabang Malang, sedangkan peneliti membahas Pegadaian Digital Service yang Objeknya Pegadaian Konvensional di Jember.<sup>14</sup>

8. Wastina Sari Siregar dkk, “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian cabang Helvetia” (2022) Jurnal, Universitas Islam Nusantara Al- Washliyah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran layanan Pegadaian Digital Service memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan.

---

<sup>14</sup> Iva Khoiril Mala “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian cabang Malang”, *Jurnal At-Tamwil* Vol 3 No. 2, (2021).

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Wastina Sari Siregar membahas tentang Peran Layanan PDS dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.<sup>15</sup>

9. Elviansri Katili dkk, “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah Pegadaian cabang Limboto)” (2022) Jurnal, Universitas Negeri Gorontalo.
10. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service, sedangkan 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan dan *perceived usefulness*.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Elviansri menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Wastina Sari Siregar “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian cabang Helvetia”, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 2 No. 1, (2022).

<sup>16</sup> Elviansri Katili “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah Pegadaian cabang Limboto), *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol 5 No. 1, (2022).

11. Ning Karnawijaya dkk, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah” (2022) Jurnal, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PDS cukup strategis dalam mendukung percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada segmen bisnis syariah. Dalam jangka menengah maupun jangka panjang PDS akan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat yang secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan ekonomi nasional.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Ning Karnawijaya menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>17</sup>

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Lindhi Anjar Sari, (2019), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Sedaangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari objeknya di Pegadaian Syariah sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu

<sup>17</sup> Ning Karnawijaya “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”, *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah* Vol 4 No. 3, (2022).

		Perspektif Etika Bisnis Islam		di Pegadaian Konvensional.
2.	Anggam Dita Anggraini, (2020), Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service	Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan Anggam Dita Anggraini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif.
3.	Mashur Razak, (2020), Jurnal, STIE Amkop Makassar	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai E-Service dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service.	Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Mashur Razak menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif.
4.	Denia Maulani, (2020), Jurnal Universitas Ibn Khaldun Bogor	Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service yang objeknya di Pegadaian

				Syariah Bogor Baru, sedangkan peneliti membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service yang objeknya Pegadaian Konvensional di Jember
5.	Feni Hariyati, (2020), Jurnal UIN Sulthan Thaha Saifuddin.	Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan Feni Hariyati yaitu membahas tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam meningkatkan jumlah nasabah
6.	Jihan Rizky Fadhilah, (2021), Jurnal Universitas Negeri Padang.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan oleh Jihan Rizky Fadhilah yaitu membahas tentang faktor-faktor penggunaan Pegadaian Digital Service
7.	Iva Khoiril Mala, (2021), Jurnal Institut Agama Islam Tribakti.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala yaitu Pegadaian

		cabang Malang	kualitatif	Digital Service Syariah yang objeknya di Pegadaian Syariah cabang Malang, sedangkan peneliti membahas Pegadaian Digital Service yang Objeknya Pegadaian Konvensional di Jember
8.	Wastina Sari Siregar, (2022), Jurnal Universitas Islam Nusantara Al- Washliyah.	Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian cabang Helvetia	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan oleh Wastina Sari Siregar membahas tentang Peran Layanan PDS dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
9.	Elviansri Katili, (2022), Jurnal Universitas Negeri Gorontalo.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah Pegadaian cabang Limboto)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service	Perbedaannya adalah, penelitian yang dilakukan oleh Elviansri menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif
10	Ning Karnawijaya, (2022), Jurnal	Pegadaian Digital Service: Upaya	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-	Perbedaannya adalah, penelitian yang



	UIN Raden Mas Said Surakarta.	Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah	sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service.	dilakukan oleh Ning Karniwijaya menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif
--	-------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Sumber: Data diolah oleh peneliti*

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan diatas, 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.

## **B. Kajian Teori**

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang akan dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## 1. Efektivitas Layanan

Efektivitas adalah hubungan antara input dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas hanya berbicara masalah output saja, apabila organisasi telah berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut berjalan dengan efektif.<sup>18</sup>

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dan dengan hasil yang dicapai.<sup>19</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Menurut Martin, kualitas layanan adalah 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. Sedangkan menurut Kotler,

---

<sup>18</sup> Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik* (Jakarta: Erlangga, 2005), 280.

<sup>19</sup> Japami Wingfi dan Eriyanti Fitri, *Efektivitas Pelayanan Keliling Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik Vol 2 No. 2, (2018), 95.*

kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.<sup>20</sup>

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.<sup>21</sup>

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan adalah 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 di bidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan jasa yang ditawarkan, pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan yang dilakukan oleh bidang pemasaran yang bersifat jasa.<sup>22</sup>

Ada beberapa riset dan pemasaran yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakan dengan barang yaitu sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> Arista Admadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 21

<sup>21</sup> Nur Aziza Fatima, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya*, *Jurnal Manova* Vol 4 No. 1, (2021), 37.

<sup>22</sup> Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 2 No. 2, (2018), 138.

a. Intangibility

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda. Sedangkan jasa merupakan 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. Jadi seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil sebuah jasa sebelum ia mengalaminya sendiri.

b. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *Non Standardized Output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Tantangan yang dihadapi adalah bahwa 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 produksi dan konsumsinya pada waktu dan tempat yang sama. Seperti halnya tukang ojek online tidak bisa memproduksi jasanya tanpa kehadiran seorang penumpang.

#### d. Perishability

Perishability merupakan 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.<sup>23</sup>

Seperti halnya di Pegadaian, semakin berkualitas pelayanannya maka akan semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk jasa Pegadaian. Pelayanan Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah 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. Berikut lima dimensi kualitas

pelayanan antara lain:

##### 1) Tangibles (Bukti Langsung)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berkaitan dengan daya tarik tampilan fisik website, perlengkapan dan material yang digunakan seperti kelengkapan fitur pada aplikasi PDS, tampilan background aplikasi PDS.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Tjiptono Gregorius, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016), 25.

<sup>24</sup> Fikri dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3 No. 1, (2016), 121.

## 2) Reliability (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dengan akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan seperti, kemudahan bertransaksi, pelayanan yang handal dan berkualitas.<sup>25</sup>

## 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti kecepatan mengakses aplikasi PDS.

## 4) Assurance (Jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki komponen yaitu:

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

---

<sup>25</sup> Tjiptono Gregorius, *Service Quality dan Satisfaction*, 137.

### 5) Empathy (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas kepribadian yang diberikan kepada pelanggan dengan memahami keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik seperti penanganan keluhan dengan melalui aplikasi PDS.<sup>26</sup>

## 2. Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah salah satu fasilitas dalam bentuk 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 didalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *Outstandingloan* (Penyaluran pinjaman).<sup>27</sup>

Aplikasi Pegadaian Digital Service hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan, mulai Booking Gadai Online, pengajuan pembiayaan usaha online, pembukaan baru rekening tabungan emas Pegadaian, hingga pembelian (Top Up) tabungan emas Pegadaian. 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.

<sup>26</sup> Rahmawati dkk, *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 1 No. 4, (2019), 109.

<sup>27</sup> Perum Pegadaian, *Laporan Tahunan Annual Report* (Jakarta: Perum Pegadaian, 2018), 89.

Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Keunggulan dari aplikasi PDS ini diantaranya yaitu nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet pegadaian. Aplikasi PDS ini digunakan untuk memperluas target pasar sampai ke generasi milenial. Pengembangan *Mobile Application* Pegadaian Digital telah dilakukan sejak akhir tahun 2017, dan mulai di *publish* 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.

#### 1. Cara Register pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

- a. Download aplikasinya pada *Play Store* atau *App Store*. Lalu masukkan kata kunci Pegadaian Digital.
- b. Setelah berhasil mendownload aplikasinya, kemudian jalankan aplikasinya.
- c. Lewati saja, maka akan tampil halaman registrasi.
- d. 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).
- e. Setelah mengisi nama dan nomor *Handphone*, kemudian Klik “Selanjutnya” kemudian akan tampil halaman dimana kita harus



mengisikan kode OTP yang dikirimkan ke nomor *Handphone* yang kita daftarkan sebelumnya.

- f. Kemudian klik “Selanjutnya” dan akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan alamat email.
- g. Setelah mengisi alamat email, kemudian klik “Selanjutnya”, akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan *password*, (*password* ini nanti yang akan digunakan untuk login).
- h. Setelah selesai memasukkan *password* kemudian klik “Selesai” dan dengan demikian proses registrasi telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman.
- i. Lakukan *Verifikasi* email dengan cara mengetik pesan masuk yang ada di email yang kita daftarkan sebelumnya. Email yang belum *terverifikasi* ditandai dengan adanya pesan. Namun walaupun kita tidak melakukan *verifikasi* email, kita sudah bisa menggunakan aplikasi PDS ini.
- j. 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.
- k. Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka Aplikasi Pegadaian Digital Service sdah dapat digunakan.

## 2. Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi yang mempunyai kegunaan untuk mempermudah nasabah unruk bertransaksi, dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, melakukan pengajuan pinjaman, melihat semua cabang dari pegadaian seluruh 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 Top Up, 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).
- d. Pembayaran dan Top Up (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.

### 3. Kendala yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

Dalam menggunakan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu sebagai berikut:

- a. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi yang tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo di Tabungan Emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak Pegadaian sehingga terjadi keterlambatan dalam Transaksi.
- b. Masih banyak Nasabah yang gagap Teknologi, saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti 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.
- c. Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Selain kendala yang sudah disebutkan di atas, adapun kendala dalam jaringan internet. Jaringan yang buruk atau terganggu dapat

disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internetnya yang memengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

4. Solusi yang dilakukan pada Aplikasi Pegadaian Digital Service.

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 sinyal yang lebih kuat dan bagus.

### 3. Jual Beli

#### a. Pengertian Jual Beli

Jual beli atau perdagangan dalam bahasa Arab sering disebut dengan kata al-bay'u, al-tijarah, atau al-mubadalah. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Fathir:29 yang artinya “*Mereka mengharapkan perdagangan yang tidak akan rugi*”.

Al imam An-Nawawi di dalam Al-Majmu' Syarah Al-Muhadzdzab menyebutkan jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta secara kepemilikan. Ibnu Qudamah di dalam Al-Mughni menyebutkan bahwa jual beli sebagai pertukaran harta dengan harta dengan kepemilikan dan penguasaan.

Sehingga dapat disimpulkan yang dimaksud dengan jual beli adalah menukar barang dengan barang atau menukar barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak kepemilikan dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.<sup>28</sup>

#### b. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum jual beli adalah Al-Qur'an dan al hadits, sebagaimana disebutkan dalam surat Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا

<sup>28</sup> Ahmad Sarwat, *Fiqh Jual Beli* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018), 5.

سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-Baqarah: 275).

Berdasarkan ayat tersebut dapat diambil pemahaman bahwa Allah telah menghalalkan jual beli kepada hamba-hambanya dengan baik dan melarang praktek jual beli yang mengandung riba.<sup>29</sup>

Dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang berbunyi, Rasulullah SAW bersabda yang artinya: “*Dari Hurairah R.A Rasulullah SAW mencegah dari jual beli melempar kerikil dan jual beli Gharar*” (H.R Muslim) (Muslim,t.th : 156-157).

Berdasarkan hadits diatas bahwa jual beli hukumnya mubah atau boleh, namun jual beli menurut Imam Asy Syatibi hukum jual beli bisa menjadi wajib dan bisa haram seperti ketika terjadi *ihtikar* yaitu penimbunan barang sehingga persediaan dan harga melonjak naik. Apabila terjadi praktek semacam ini maka pemerintah boleh memaksa

<sup>29</sup> Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana, 2010), 68.

para pedagang menjual barang sesuai dengan harga dipasaran dan para pedagang wajib memenuhi ketentuan pemerintah didalam menentukan harga dipasaran serta pedagang juga dapat dikenakan sanksi karena tindakan tersebut dapat merusak atau mengacaukan ekonomi rakyat.

### c. Rukun dan Syarat Jual Beli dalam Islam

Rukun secara bahasa adalah yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu pekerjaan. Sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus diindahkan dan dilakukan.<sup>30</sup>

Menurut Jumhur Ulama rukun jual beli ada empat, antara lain:

- 1) Akad (Ijab Qabul)
- 2) Orang yang berakad, orang yang melakukannya harus beragama islam, berakal, dengan kehendaknya sendiri, baligh, keduanya tidak mubadzir.
- 3) Objek (*Ma'kud alaih*), yang dijadikan objek harus bersih barangnya, dapat dimanfaatkan, milik orang yang melakukan akad, mengetahui, barang yang di akadkan ada ditangan, mampu menyerahkan
- 4) Ada nilai tukar pengganti barang, yaitu sesuatu yang memenuhi tiga syarat, bisa menyimpan barang (*store of value*), bisa menilai atau menghargakan suatu barang (*unit of account*) dan bisa dijadikan alat tukar (*medium of exchange*).

Syarat sahnya penjual dan pembeli adalah sebagai berikut:

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D*, 240.

- 1) Baligh dan berakal, agar tidak mudah ditipu orang
- 2) Beragama islam, syarat ini khusus untuk pembeli dalam benda tertentu
- 3) Ada benda atau barang yang diperjual belikan
- 4) Tidak mubadzir (pemborosan) dan kehendak sendiri tidak ada paksaan dari pihak lain.

Syarat sahnya barang yang dijual belikan diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Harus suci dan tidak terkena dengan najis
- 2) Tidak boleh mengkait-kaitkan dengan sesuatu
- 3) Tidak boleh dibatasi waktunya
- 4) Barang dapat diserahkan setelah kesepakatan akad
- 5) Barang yang diperjual belikan milik sendiri
- 6) Barang yang diperjual belikan dapat diketahui (dilihat)
- 7) Barang yang diperjual belikan harus diketahui kualitasnya, beratnya, takarannya dan ukurannya, supaya tidak menimbulkan keraguan.

#### d. Macam-macam Jual Beli dalam Islam

- 1) Jual beli barang yang kelihatan
- 2) Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam janji
- 3) Jual beli benda yang tidak ada

Jual beli benda yang kelihatan maksudnya pada waktu melakukan akad jual beli antara pembeli dan penjual ada yang



diperjual belikan ada didepan mata. Hal ini banyak masyarakat yang melakukannya, ini dibolehkan, contoh dipasar membeli beras. Tapi juga ada praktek di masyarakat jual beli yang hanya menyebutkan sifatnya atau contohnya, hal ini dilakukan di masyarakat dalam jual beli pesan barang, disebut *ba'i salam* dalam hukum islam diperbolehkan. Sedangkan jual beli yang barangnya belum ada atau sifatnya belum ada seperti membeli kacang dalam tanah, membeli ikan dalam kolam belum jelas, dalam hukum islam tidak diperbolehkan. Kecuali bagi orang-orang tertentu yang mempunyai keahlian dalam menaksir, maka diperbolehkan.<sup>31</sup>

e. Hak dan Kewajiban antara Penjual dan Pembeli

Untuk menghindari dari kerugian salah satu pihak maka jual beli haruslah dilakukan dengan kejujuran, tidak ada penipuan, paksaan, kekeliruan dan hal lain yang dapat mengakibatkan persengketaan dan kekecewaan atau alasan penyesalan bagi kedua belah pihak maka kedua belah pihak haruslah melaksanakan apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, diantaranya: pihak penjual menyerahkan barangnya sedangkan pihak pembeli menyerahkan uangnya sebagai pembayaran.<sup>32</sup> Hal lain yang perlu diperhatikan adalah hendaklah dilakukan penulisan dari transaksi tersebut. Sebagaimana firman Allah SWT:

---

<sup>31</sup> Shobirin, *Jual Beli dalam Pandangan Islam*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 3 No. 2, (2015), 253.

<sup>32</sup> Al-Qur'an, 2:282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ  
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya, dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar” (QS. Al-Baqarah: 282).

#### 4. Produk Gadai dan Non Gadai

Gadai menurut bahasa arab disebut dengan *Rahn*, yang artinya tetap, kekal dan jaminan. Menurut syara, *Rahn* adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan. Gadai merupakan salah satu dari perjanjian utang piutang yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya tersebut. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang).<sup>33</sup>

Menurut Rahmat Syafe’i secara umum *Rahn* dikategorikan sebagai akad yang bersifat derma (*tabarru*), sebab apa yang diberikan pegadai (*rahin*) kepada penerima gadai (*murtahin*) tidak ditukar dengan sesuatu. Yang diberikan murtahin kepada rahin adalah utang, bukan penukar atas barang yang digadaikan. Gadai adalah menjadikan

<sup>33</sup> Surepno, *Studi Implementasi Akad Rahn pada Lembaga Keuangan Syariah*, Journal of Sharia Economic Law Vol 1 No. 2, (2018), 176.

suatu benda sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar ketika berhalangan dalam membayar hutang.<sup>34</sup>

Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang 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 merupakan produk-produk Pegadaian yaitu.<sup>35</sup>

a. Kredit Cepat Aman (KCA)

Adalah 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.

---

<sup>34</sup> Rahmat Syafe'i, *Fikih Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), 160.

<sup>35</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) diakses tanggal 20 Oktober 2022 pukul 19.55.

c. Kreasi

Adalah 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 adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

e. Mulia

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

f. Tabungan Emas

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

g. Remittance

Adalah 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.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan secara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.<sup>36</sup> Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dan metode penelitian yang meliputi:

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Bogdan dan Biklen menyatakan ada beberapa istilah yang diberikan terhadap penelitian kualitatif yaitu penelitian naturalistik atau alamiah, etnografi, interaksi simbolik, perspektif ke dalam, etnometodologi, fenomenologis, studi kasus, humanistik, ekologis, dan deskriptif.<sup>37</sup> Bogdan dan Tailor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>38</sup>

Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan *Field Research* karena peneliti harus terjun langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat, termasuk kegiatan penelitian pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang menggunakan

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 2.

<sup>37</sup> I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Nilacakra, 2018), 3.

<sup>38</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1990), 4.

format deskriptif kualitatif, yaitu meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kejadian peristiwa yang terjadi pada masa sekarang.<sup>39</sup> Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan, peneliti ingin mengetahui secara langsung dari tempat penelitian tentang bagaimana efektifitas layanan Pegadaian Digital Service pada produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti harus melakukan survei terlebih dahulu. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember yang memiliki tempat cukup strategis di Jl. Slamet Riyadi No. 37, Krajan, Patrang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa timur, Kode pos 68111.

Alasan peneliti memilih tempat ini yaitu karena letaknya yang sangat strategis berada di tengah-tengah pusat kota, juga merupakan pusat aktivitas masyarakat di Pasar Tanjung sehingga dengan melihat kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin meningkat tentunya PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember mempunyai banyak sekali produk-produk yang dapat membantu masyarakat tersebut. Selain itu, adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini tentunya akan membuat masyarakat menjadi mudah untuk selalu bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

---

<sup>39</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 61.

### C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini yaitu menggunakan *Purposive* yaitu menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber dan bangunannya (*construction*). Penentuan subyek penelitian ini dipilih dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai pemilik kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek ataupun situasi sosial yang diteliti.<sup>40</sup>

Berikut beberapa informan yang akan dijadikan subyek penelitian antara lain:

1. Abdul Hamid selaku pimpinan di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember
2. Angelaterio B.P.S selaku kasir di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember
3. Dandi. W selaku petugas administrasi di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember
4. Winda selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember
5. Dina selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember
6. Wulan selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember

### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data merupakan suatu hal penting guna menjawab permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang akan diolah dan di analisis dengan metode pengumpulan data dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

---

<sup>40</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 223.



## 1. Observasi

Sutrisno mengemukakan observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses penghematan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati terlalu besar.<sup>41</sup>

Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan. Observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, sambil melakukan pengamatan, peneliti hanya mendapatkan sumber data atau informasi dari Pimpinan, Karyawan dan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember. Adapun yang akan diamati oleh peneliti meliputi:

- a. Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember
- b. Efektivitas dari layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 145.

(*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>42</sup>

Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur yaitu wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Alat yang digunakan untuk perekaman adalah handphone, narasumber yang menjadi sumber data dan informasi penelitian. Teknik wawancara memberikan data tentang:

- a. Produk yang dapat diakses melalui layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember
  - b. Kendala bagi Pegadaian dan nasabah dalam layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Sedangkan dokumen resmi berupa memo pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat, majalah, atau buletin.<sup>43</sup> Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang di dapat melalui teknik wawancara dan observasi. Dokumentasi yang diteliti seperti data-data tertulis, brosur dan lain-lain yang terkait dengan PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember.

---

<sup>42</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 186.

## E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *Reduction*, *Data Display*, dan *Data conclusion/verification*. Langkah-langkah analisis ditunjukkan sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi dilapangan secara obyektif.

### 2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan atau seleksi, fokus, menyederhanakan serta melakukan pergantian data yang terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah didapatkan. Kondensasi data terus terjadi pada penelitian yang berorientasi kualitatif. Bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan, kondensasi data terjadi saat peneliti memutuskan kerangka konseptual mana, kasus mana, pertanyaan penelitian mana, dan pendekatan pengumpulan data mana yang akan dipilih. Saat pengumpulan data berlangsung, proses kondensasi data selanjutnya terjadi yang meliputi

menulis ringkasan, pengkodean, mengembangkan tema, menghasilkan kategori, analisis penulisan memo. Proses kondensasi atau transformasi data berlanjut setelah pekerjaan lapangan selesai, hingga laporan akhir selesai.

Kondensasi data merupakan bagian dari analisis. Para peneliti memutuskan potongan data mana yang akan dikodekan dan mana yang akan ditarik, kategori mana yang paling baik meringkas sejumlah potongan, yang melibatkan cerita untuk diceritakan semuanya adalah pilihan analitik. Kondensasi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data, sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir dan diverifikasi. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat terfokus sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian.

Melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sajian pada data dilakukan setelah mereduksi berbagai informasi dari lokasi penelitian. Penyajian tersebut merupakan tahap pengumpulan informasi yang telah tersusun sesuai dengan fokus permasalahan yang diteliti sehingga simpulan dan saran sebagai akhir pelaporan segera dapat dilakukan. Data yang disajikan dapat berbentuk bagan, flowchart, diagram alur, penjelasan secara singkat, serta hubungan antar pengkategorian data.

Miles dan Hubberman mengungkapkan bahwa bentuk tampilan data pada penelitian kualitatif yang biasa digunakan oleh peneliti adalah teks naratif. Namun, penyajian data dalam bentuk lainnya juga dapat digunakan untuk menggabungkan susunan informasi yang padu dan mudah dipahami.

Penyajian data bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana keadaan yang sedang terjadi sehingga tindakan selanjutnya dapat direncanakan. Pada tahap ini, penyusunan data yang akurat dan saling berkaitan membantu peneliti dalam menjawab masalah penelitian yaitu dengan mengambil kesimpulan dari suatu informasi dan maksud tertentu. Proses analisis pada penyajian data dilaksanakan tiada henti bahkan mengulang agar dapat mendeskripsikan data secara naratif maupun bagan. Hal ini merupakan suatu langkah penting yang membuktikan proses tersebut valid dan handal.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahapan akhir dari penganalisan data adalah pembuatan kesimpulan setelah memperoleh data dari hasil penelitian. Tahapan tersebut sebagai proses pencarian dan pemahaman suatu pandangan, hubungan, bentuk, uraian, rangkaian, serta keteraturan. Kesimpulan awal bersifat sementara karena sebagai asumsi dasar yang dinyatakan di muka dan selama proses pengumpulan data dapat berubah sewaktu-waktu. Namun, kesimpulan tersebut dapat langsung didukung, dipercaya dan dipertanggungjawabkan apabila peneliti telah menemukan atau memiliki pembuktian yang sesuai dengan hasil penelitian.

Penarikan kesimpulan juga perlu diperiksa kebenarannya terkait data yang diperoleh selama penelitian berlangsung yaitu melalui peninjauan ulang pada catatan lapangan observasi dan wawancara, memikirkan kembali apa yang telah ditulis, bertukar pikiran dengan teman sejawat, serta cara lainnya yang mampu mengkonstruksi pemikiran peneliti. Setelah terbukti benar dan akurat, peneliti telah dapat mengambil kesimpulan atas data yang diolah dan dianalisis berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk narasi maupun lainnya. Miles dan Hubberman mengungkapkan bahwa proses analisis data mulai awal hingga akhir merupakan kegiatan yang saling berhubungan dan pelaksanaannya dilakukan dengan interaktif yaitu secara berulang dan terus menerus selama waktu penelitian berlangsung. Hal ini dilakukan untuk menggambarkan keberhasilan suatu proses secara keseluruhan yang telah sesuai dengan tahapan masing-masing.<sup>44</sup>

#### **F. Keabsahan Data**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan Keabsahan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data dan sumber lainnya.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Matthew B. Miles, Michael Huberman dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3* (California: SAGE Publications, 2014), 12-13

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 330.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai teknik pemeriksaan data ialah menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton 1987). Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, yaitu antara informan satu dengan informan lainnya. Hal itu dapat dicapai dengan jalan (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

Dan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian di cek dengan observasi dan dokumen.

### **G. Tahap-tahap penelitian**

Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang ditempuh peneliti yaitu:

#### **1. Tahap pra-lapangan**

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi terkait dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti. Adapun tahap pra lapangan meliputi:

- a) Menentukan lokasi penelitian
  - b) Menyusun rancangan penelitian
  - c) Mengurus perizinan
  - d) Menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahap pelaksanaan

Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti akan memasuki objek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan judul yang telah ditetapkan oleh peneliti.

3. Tahap penyusunan laporan

Setelah peneliti mendapatkan data, dan data tersebut sudah dianalisis, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika ada kesalahan dan kekurangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember

##### 1. Sejarah PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu 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 Imboff sebagai salah satu maskapai perdagangan dari Belanda yang datang ke Indonesia sebagai bentuk usaha untuk memperlancar kegiatan ekonomi Belanda.<sup>46</sup>

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), 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 di ubah 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 (*Patch Stelsel*) yaitu pendirian Pegadaian diberikan

---

<sup>46</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) diakses pada tanggal 11 Februari pukul 10.51

kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada Pemerintah Daerah.

Pada tanggal 12 Maret 1901 diterbitkanlah peraturan *Staatsblad* (Stbl) No. 131 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan usaha monopoli Pemerintah sehingga berdirilah Lembaga Pegadaian pertama di Sukabumi, Jawa Barat tanggal 1 April 1901 dan tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai ulang tahun Pegadaian. Kemudian pada 1905 Pegadaian membuat lembaga resmi yang dikenal dengan Jawatan. Pada mulanya lembaga Jawatan Negara melakukan upaya khusus untuk menumpas segala macam praktik pinjam-meminjam yang tidak diinginkan. Seperti suku bunga yang terlalu tinggi, lelang yang diatur, barang gadai yang tidak terawat, dan dengan cara mosi tidak percaya dari masyarakat dapat ditegakkan.

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 1961 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP No. 7 Tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 badan hukum di ubah yang awalnya dari PERJAN menjadi PERUM. Berdasarkan PP No. 10 tahun 1990 yang diperbarui dengan PP No. 103 tahun 2000.

Kemudian pada tanggal 1 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, S.H, 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 yang kemudian diubah terakhir dengan akta nomor 10 tanggal 12 Agustus 2015.

PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang merupakan kantor unit pembantu cabang yang merupakan anak dari cabang di daerah Jember. Pada tahun 2020 Pegadaian UPC Patrang di pimpin oleh Bapak Firman Wijaya, kemudian di tahun 2021 terjadi rolling sehingga Pegadaian UPC Patrang di pimpin oleh Bapak Abdul Hamid sampai saat ini.

## 2. Visi Misi PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember

### a. Visi

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

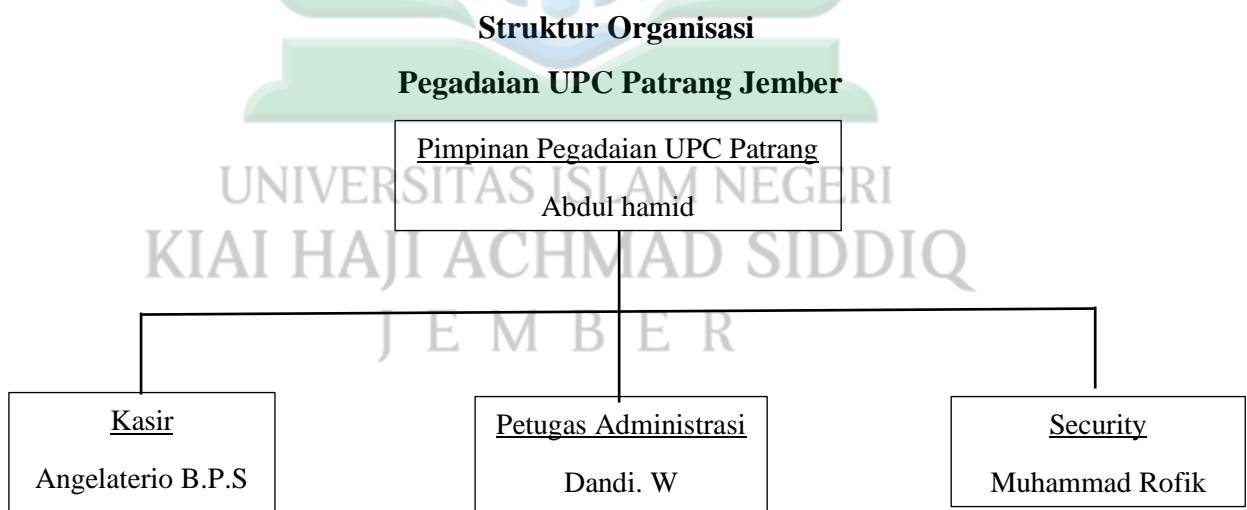
### b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
- 2) Memperluas jangkauan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- 3) Memberikan *Service Excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital

- b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
- d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

### 3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember

Struktur organisasi merupakan suatu susunan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai visi misi yang sudah ditetapkan, maka diperlukan suatu struktur organisasi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember yang bertujuan untuk memajemen dan menjalankan operasional agar dapat berjalan secara tertib dan teratur, sehingga segala kegiatan dan program yang hendak dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan lancar.



(Sumber: PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang)

Berikut merupakan deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di

PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang Jember:

a. Pimpinan Cabang

- 1) Meyakini atau memastikan bahwa kantor cabang telah mempunyai rencana kerja dan anggaran berdasarkan acuan yang telah ditetapkan
- 2) Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis yang telah ditetapkan pada cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional dibawahnya
- 3) Menetapkan besarnya Marhun Bih sesuai dengan batas kewenangannya
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, dan menyelenggarakan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, dan penyelenggaraan penyusunan laporan operasional dan keuangan kantor cabang

serta laporan berkala lainnya.

b. Kasir

- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang
- 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku

- 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor cabang
- 5) Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.

c. Petugas Administrasi

- 1) Membantu nasabah mengisi formulir dan dokumen pengajuan pembukaan rekening
- 2) Mengelola seluruh transaksi keuangan pada Unit Gadai Efek
- 3) Mampu mengoperasikan Aplikasi Online yang membantu semua proses bisnis dan transaksi yang ada di PT. Pegadaian (Persero)

d. Security

- 1) Mengawasi seluruh wilayah kantor sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam pegadaian
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan melakukan transaksi di pegadaian
- 3) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

4. Produk PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang

a. Kredit Cepat Aman (KCA)

Adalah 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

Adalah 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 adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

e. Mulia

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

f. Tabungan Emas

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

g. Remittance

Adalah 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.

#### 5. Letak Geografis Pegadaian UPC Patrang Jember

PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang terletak di Jl. Slamet Riyadi No. 37, Krajan, Patrang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68111.

### B. Penyajian dan Analisis Data

Penyajian merupakan proses mencari, menemukan dan dapat mendeskripsikan kembali secara terus menerus untuk memvalidkan menguji 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 merupakan laporan tertulis dari peneliti tentang aktivitas-aktivitas penelitian yang dilakukan di lapangan (PT. Pegadaian (Persero) cabang Jember). Sehingga data-data yang didapatkan oleh peneliti dituangkan ke dalam laporan ini.

Maka adapun penyajian data dalam hal ini adalah sebagai berikut:



## 1. Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Pegadaian merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara 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 5 Indikator dalam Pelayanan, yaitu sebagai berikut:

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Istilah *Tangibles* adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung. Salah satu bentuk yang berbentuk *Tangibles* adalah fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staf.

## 2. Reliabilitas (*Reliability*)

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

## 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

## 4. Jaminan (*assurance*)

Adalah 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.

## 5. Empati (*emphaty*)

Merupakan respon terhadap orang lain. Meliputi berfikir, merasa, bahkan reaksi fisik yang kita lakukan kepada orang lain seolah-olah merasakan hal yang serupa.<sup>47</sup>

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang:

Aplikasi PDS ini bisa dibilang seperti mobile banking mas, yang menyediakan fitur-fitur lengkap tentang informasi produk pegadaian agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet

---

<sup>47</sup> Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 25.

pegadaian secara langsung. Layanan PDS ini ditambahkan atau dibuat sekitar tahun 2018 mas.<sup>48</sup>

Mbak angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDS ini sudah memenuhi kebutuhan nasabah mas, dengan menggunakan fasilitas internet dan media smartphone atau android untuk mengakses informasi produk-produk dari Pegadaian. Adanya PDS ini tujuannya untuk memudahkan pelayanan di Pegadaian cabang manapun mas, dan juga untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini kami lakukan secara manual.<sup>49</sup>

Bapak Dandi selaku petugas administrasi di Pegadaian UPC Patrang menambahkan:

Aplikasi PDS ini juga diluncurkan sebagai bentuk upaya dari Pegadaian mas untuk menghadapi finansial teknologi saat ini. Sudah dapat kita lihat bahwa perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan sangat canggih mas, semua bisa di akses melalui smartphone, termasuk berbagai transaksi online. Jadi kami berharap dengan diluncurkannya PDS ini semua nasabah di Pegadaian merasa puas dan nyaman bertransaksi di Pegadaian.<sup>50</sup>

Dapat diketahui bahwa Pegadaian meluncurkan Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) ini bertujuan untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada para nasabahnya, juga dengan adanya layanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk Pegadaian. Pegadaian Digital Service ini merupakan sebuah inovasi yang dibuat guna untuk menghadapi serbuan fintech yang makin merajalela ke masyarakat.

<sup>48</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

<sup>49</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>50</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

Mbak Angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang kembali menjelaskan:

Secara kemudahan memang sebagian nasabah sudah sangat terbantu mas, karena mereka tidak hanya transaksi perpanjangan, melakukan cicilan, itu kan bisa langsung lewat aplikasi dan tidak perlu datang ke outlet. Dan PDS ini sangat menguntungkan kepada nasabah yang tidak memiliki waktu dan bisa bertransaksi dirumah saja, juga bisa transaksi di hari libur tanpa perlu datang ke outlet, atau yang biasanya pas waktu pagi hari sampai sore hari dibuat kerja, maka PDS ini sangat membantu nasabah.<sup>51</sup>

Selanjutnya Bapak Dandi selaku petugas administrasi Pegadaian UPC Patrang juga menambahkan:

Jadi mas layanan produk Pegadaian yang bisa di akses melalui PDS ini ada banyak sekali, 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, hanya dengan kapasitas kurang lebih 16mb dan mendownloadnya juga bisa di Appstore maupun playstore sudah dapat mengakses aplikasi PDS ini.<sup>52</sup>

Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang kembali menuturkan:

PDS ini sangat berperan dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah mas, aplikasi PDS ini memiliki banyak fitur untuk memnuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di pegadaian. Selain beberapa transaksi produk pegadaian yang sudah dijelaskan mas, di PDS juga melayani transaksi pembayaran lainnya diluar produk pegadaian seperti tagihan PLN, PDAM, token listrik dan tagihan-tagihan lainnya.<sup>53</sup>

Jadi kemunculan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini memang sudah dirasakan cukup membantu sebagian nasabah di Pegadaian UPC Patrang yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet dan juga bisa transaksi dimana dan kapanpun nasabah

<sup>51</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>52</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

<sup>53</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

tersebut berada. 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.

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, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token listrik dan lain sebagainya.

Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang Pegadaian UPC Patrang menjelaskan:

Selain dengan mendownload aplikasinya di Appstore maupun Playstore mas, ada beberapa tahapan atau cara yang harus dilakukan untuk dapat mengakses aplikasi ini seperti mengupload identitas diri/KTP, upload selfie, memasukkan kode rahasia seperti kode OTP dari smartphone yang sudah dikirim dari pusat, membuat username, email dan password.<sup>54</sup>

Mbak angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang menuturkan:

Namun, agar nasabah bisa menggunakan fiturnya secara keseluruhan, nasabah perlu datang ke outlet melakukan aktivasi untuk mendapatkan nomor CIF dan mendaftarkan akun rekeningnya agar terpantau oleh sistem.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

<sup>55</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

Bapak Dandi selaku petugas administrasi di Pegadaian UPC

Patrang menambahkan:

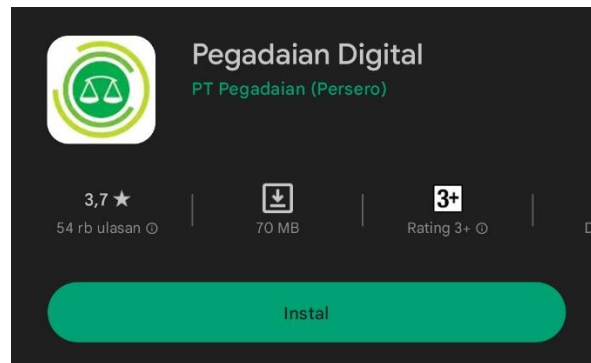
Begini mas, penggunaan email dan password tersebut yaitu untuk melakukan log in apabila aplikasi PDS ini akan digunakan, karena aplikasi PDS ini cara penggunaannya sama seperti mobile banking mas. Dan di dalam aplikasi PDS ini juga memiliki tawaran yang menarik mas untuk nasabah yang sudah beberapa tahun memakai jasa pegadaian yaitu setiap nasabah mempunyai kesempatan untuk mendapatkan doorprize melalui undian yang diadakan setiap tahunnya.<sup>56</sup>

Ada berbagai 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 Pegadaian menggunakan fitur OTP (*One Time Password*), dan kode OTP tersebut dikirimkan yang mana sifatnya rahasia atau personal 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) 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. Berikut merupakan tahapan dalam membuat akun PDS:

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

---

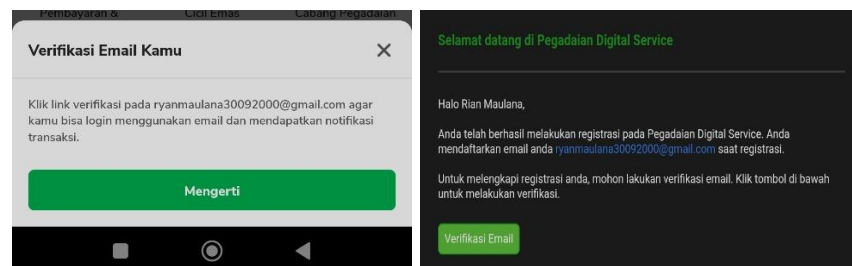
<sup>56</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.



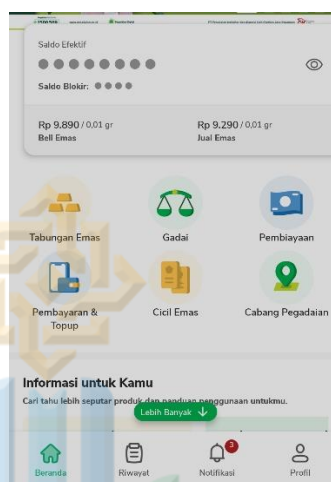
2. Setelah berhasil menginstal aplikasi PDS, kemudian buka aplikasi dan daftarkan diri dengan cara mengisi data diri sesuai dengan KTP dan mengisi nomor telepon dan email yang aktif.



3. Apabila pengisian data sudah sukses maka dilanjutkan untuk memverifikasi 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 aplikasi berbasis online lainnya, sistem eror merupakan hal yang wajar saja terjadi, seperti yang dikatakan oleh Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang:

Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital ini sudah berjalan dengan semestinya mas. Namun terkadang memang ada kendala dari pusat terkait dengan perbaikan aplikasi dan mungkin nasabah agak sedikit terganggu mengenai hal ini. Tetapi terlepas dari perbaikan ini untuk pbugaran aplikasinya itu tidak ada masalah.<sup>57</sup>

Mbak angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Kami juga menyediakan nomor kontak atau *call center* di aplikasi PDS itu sendiri mas, jadi pada aplikasi itu *call center* akan terhubung langsung ke pusat. Lalu nanti dari pusat akan menghubungkan kepada kami. *Call center* ini siap melayani dan menangani segala keluhan nasabah dimanapun dan kapanpun sesuai jam kerja kami.<sup>58</sup>

Jadi nomor kontak ini bertujuan agar nasabah dapat berinteraksi dengan staff pelayanan secara online melalui telepon, bukan berkomunikasi pada

<sup>57</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

<sup>58</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.



mesin. Kontak tersebut diperuntukkan bagi nasabah untuk mengadukan keluhan atau permasalahan yang dihadapi.

Terkait dengan daya tanggap yaitu kemampuan yang dimiliki beberapa karyawan untuk memberikan informasi yang tepat kepada para nasabah, Bapak Abdul hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang kembali menjelaskan:

Untuk tingkat pengetahuan tentunya tidak hanya karyawan saja yang memiliki pengetahuan terkait produk dan bahkan lainnya mas, tetapi security kami pun diberi pemahaman terkait *Product Knowledge* pegadaian syariah. Jadi apabila nasabah datang mengutarakan keperluannya, security sudah siap karena memiliki pengetahuan terkait produk pegadaian.<sup>59</sup>

Bapak Dandi selaku petugas administrasi di Pegadaian UPC Patrang juga menambahkan:

Dan misalnya ada hal-hal yang kurang dimengerti mas maka nantinya nasabah akan diarahkan ke kasir. Tetapi jika itu berkaitan dengan layanan aplikasi dari kami, maka nantinya security akan mengarahkan kepada tim pegadaian digital apabila kurang memahami keluhan dari nasabah. Jadi, kami saling mem *back up* satu sama lain dan berjalan sesuai dengan *job desk* yang berlaku.<sup>60</sup>

Di pegadaian sendiri untuk permasalahan yang dihadapi nasabah melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini, 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.

## **2. Efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.**

<sup>59</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember 04 Januari 2023.

<sup>60</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

Efektivitas ialah tujuan yang telah dirancang sebelumnya dapat tercapai atau dapat dikatakan bahwa sasarannya tercapai melalui adanya proses kegiatan. Berbicara mengenai efektivitas maka terdapat banyak tolak ukur untuk melihat seberapa efektif suatu kegiatan tersebut. Pada penelitian ini, peneliti akan membahas terkait bagaimana efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang di miliki oleh Pegadaian (Persero) yang diklaim mampu memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi dan mengenal berbagai produk-produk yang ada di Pegadaian.

Melalui aplikasi PDS ini, maka nasabah dapat mengakses secara *real time* layaknya aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan. Adanya aplikasi ini, maka nasabah secara bebas mendapatkan layanan pegadaian online yang dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi

dalam genggamannya. Sebagaimana penjelasan dari Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang:

Dengan melalui aplikasi PDS yang sudah menyebar ke seluruh Indonesia ini mas, dan jumlah outlet atau unit pegadaian yang tersebar di Indonesia, kami berharap produk gadai maupun non gadai pada aplikasi PDS semakin dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia dan peningkatan pemasukan untuk pegadaian dan jumlah pengunduh aplikasi PDS ini.<sup>61</sup>

Mbak Angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Kalau untuk tingkat efektif dan efisiensinya sendiri sangat mempermudah nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi

---

<sup>61</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

mas, seperti ketika nasabah ingin melakukan perpanjangan tidak harus mengantri dulu. Kedua jika nasabah ingin nebus barang gadainya pun tidak harus antri, hanya dengan menunjukkan bukti pelunasan langsung bisa mengambil barang gadainya. Yang ketiga apabila nasabah ingin melakukan pembayaran pun bisa dilakukan dengan aplikasi ini mas. Jadi aplikasi ini cukup mudah dan tidak ribet bagi nasabah, bisa di bilang praktis lah mas.<sup>62</sup>

Selanjutnya Bapak Dandi selaku petugas administrasi di Pegadaian UPC Patrang menambahkan:

Kami berharap aplikasi ini lebih banyak dikenal oleh masyarakat luas mas, karena aplikasi ini sangat memudahkan untuk bertransaksi dan juga berisi informasi mengenai produk-produk pegadaian. Sehingga semakin banyak nasabah yang mengetahui produk pegadaian dan yang menggunakannya.<sup>63</sup>

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

Sebagian nasabah juga menuturkan dengan adanya aplikasi PDS ini dirasa membantu dalam melakukan transaksi di Pegadaian.

Mbak Winda selaku nasabah mengatakan:

Saya menggunakan aplikasi PDS ini karena memang sangat memudahkan saya bertransaksi, apalagi dalam aplikasi ini saya bisa belajar dan tahu produk pegadaian apa saja. Tidak hanya penjelasan

<sup>62</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>63</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

produknya saja, saya juga bisa melakukan pembayaran listrik, isi token dan isi pulsa melalui aplikasi ini. Menurut saya aplikasi ini sangat praktis dan juga sudah sesuai ekspektasi saya.<sup>64</sup>

Tidak hanya Mbak Winda yang merasakan kemudahan aplikasi

PDS, Ibu Dina juga menuturkan hal yang sama:

Alasan saya menggunakan aplikasi ini karena saya ingin investasi emas. Tetapi saya tidak ingin emas yang bentuknya di pakai begitu, lalu teman saya memberi tahu kalau di pegadaian ada namanya tabungan emas yang investasi tapi bisa diwujudkan dalam bentuk emas dan saldo emas. Lalu saya pakai aplikasi ini agar lebih mudah untuk melihat pembelian emas yang nantinya diganti berupa saldo. Dengan menggunakan aplikasi ini saya merasa aman karena tidak takut hilang. Selain itu juga saya jadi tahu harga jual dan harga beli yang terus update melalui aplikasi ini.<sup>65</sup>

Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian

UPC Patrang juga menjelaskan:

Dalam aplikasi ini fitur-fiturnya sudah bisa digunakan dan juga akurat dalam melayani kebutuhan nasabah mas. Sepanjang nasabah telah melakukan aktivasi, maka aplikasi ini sudah bisa melayani kebutuhan nasabah. Seperti halnya melakukan pengecekan harga jual dan harga beli emas kami sudah mengikuti harga emas dunia dan terus update setiap harinya.<sup>66</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah diatas dapat diketahui bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuan 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.

Adapun hasil wawancara yang juga dari salah satu nasabah di

Pegadaian yang bernama Ibu Wulan menegaskan bahwa:

<sup>64</sup> Winda, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>65</sup> Dina, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

<sup>66</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

Sebenarnya saya baru beberapa bulan menggunakan aplikasi PDS ini mas, tapi manfaat dan kegunaannya sudah sangat terasa bagi saya. Proses pembayarannya jadi lebih efektif dan efisien, apalagi kalau buat saya kadang kan tidak sempat mau bayar langsung ke pegadaian, karena dari pagi sampai sore kan saya kerja, nah pulang kerja pegadaian sudah tutup, jadi selama saya pakai aplikasi ini memang jadi lebih mudah begitu mas.<sup>67</sup>

Selanjutnya Mbak Winda selaku nasabah di Pegadaian juga kembali menambahkan:

Saya juga ada tabungan emas di pegadaian mas, sebelum tahu aplikasi ini nabungnya itu jarang sekali dikarenakan tidak sempat ke pegadaian jadi nabungnya tidak konsisten. Tapi setelah menggunakan aplikasi PDS ini nabungnya jadi lebih mudah karena tinggal top up saja dari m-banking, dan di PDS ini kita juga bisa lihat update harga emas tiap harinya, jadi nabungnya sudah lebih konsisten lah. Aplikasi yang seperti ini memang sangat dibutuhkan masyarakat saat ini lah mas.<sup>68</sup>

Kemudian Mbak Angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Memang di zaman sekarang ini yang kebanyakan orang ingin yang serba cepat dan instan aplikasi seperti PDS ini menjadi solusinya mas. Namun ada juga yang harus dilakukan di outlet pegadaian, salah satunya yaitu gadai online dan juga pengajuan pembiayaan. Jadi meskipun dalam melengkapi data untuk proses pendaftaran dapat dilakukan melalui smartphone, tetapi nasabah masih harus datang ke pegadaian untuk memenuhi persyaratan-persyaratan lainnya dalam pengajuan pembiayaan dan transaksi tersebut mas.<sup>69</sup>

Dari beberapa penuturan dari nasabah diatas, nasabah yang menggunakan aplikasi PDS ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan keefektifan dan efisiensinya 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

<sup>67</sup> Wulan, *wawancara*, Jember, 14 Januari 2023.

<sup>68</sup> Winda, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>69</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

pegadaian. Namun juga ada beberapa transaksi yang mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke outlet pegadaian salah satunya yaitu pengajuan pembiayaan.

Pelayanan digital yang terdapat pada aplikasi PDS ini memang diharapkan mendapatkan respon positif dari nasabah pegadaian karena memang tujuannya diluncurkan aplikasi tersebut guna memberi layanan di era yang modern ini, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Dandi selaku petugas administrasi di Pegadaian UPC Patrang:

Jadi sasaran untuk aplikasi PDS ini tentunya untuk masyarakat luas mas agar lebih mengenal produk-produk pegadaian terlebih untuk generasi milenial. Karena ketika orang menyebutkan kata pegadaian mas, yang paling terkenal ya produk gadainya saja. Tapi disini kami ingin menonjolkan tabungan emas mas. Karena generasi milenial sudah paham akan edukasi investasi dan menabung. Apalagi biasanya generasi milenial ini tipikal yang gak mau ribet, nah tabungan emas ini sangat cocok digunakan.<sup>70</sup>

Kemudian Bapak Abdul Hamid selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Selain aplikasi PDS ini sangat efektif dan efisien, aplikasi ini juga akan menunjang keberhasilan pegadaian dimasa mendatang mas, aplikasi PDS ini salah satu inovasi yang sangat dibutuhkan di zaman sekarang ini. Karena dengan adanya aplikasi ini tentunya anak milenial akan berpikir kritis untuk menabung dengan cara investasi emas antam dan membuka tabungan emas, dengan pemikiran seperti itu tentunya anak milenial tidak akan merasa takut untuk memulai bisnis tanpa harus bingung kekurangan modal, karena adanya tabungan emas bisa dijadikan sebuah modal untuk memulai bisnis di masa ini mas.<sup>71</sup>

Selanjutnya Mbak Angel selaku kasir di Pegadaian UPC Patrang juga menambahkan:

---

<sup>70</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

<sup>71</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

Aplikasi ini juga menjadi bahan edukasi sehingga menyebabkan perluasan pangsa pasar mas, karena sebelumnya kebanyakan dari nasabah pegadaian yaitu ibu-ibu yang berusia 40 tahunan. Namun dengan adanya aplikasi ini bertambah jadi usia 20 tahun ke atas atau bisa disebut generasi milenial, karena kan aplikasi ini kalau di pakai sama yang muda jadi lebih praktis.<sup>72</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa untuk menetapkan tujuan, khususnya pada aplikasi PDS ini yaitu untuk memudahkan bertransaksi. Kemudian dalam menentukan sasaran, Pegadaian memiliki sasaran kepada semua kalangan, tetapi pada aplikasi ini yaitu untuk menarik minat generasi milenial agar menjadi nasabah Pegadaian dengan menonjolkan salah satu produk yaitu tabungan emas.

Sama halnya dengan m-banking pada perbankan, tentunya aplikasi Pegadaian Digital Service juga mempunyai kekurangan, kendala dan hambatan. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu nasabah di Pegadaian, Mbak Winda selaku pengguna PDS:

Waktu itu saya ingin melakukan top up tabungan emas. Namun saat saya transfer saldo saya tidak bertambah hampir 2 hari mas. Pernah juga waktu itu ingin melakukan transfer emas ke sesama rekening malah tidak masuk padahal sudah di refresh tapi tetap ga masuk. Lalu saya datang langsung ke kantor untuk melaporkan hal itu.<sup>73</sup>

Ibu Wulan salah satu nasabah dari Pegadaian yang menggunakan PDS juga mengeluhkan:

Saya juga pernah mas saat melakukan pembelian pulsa tidak langsung masuk pada saat itu, baru masuk keesokan harinya, padahal saat itu saya sedang buru-buru. Tetapi sebetulnya memang aplikasi ini sering mengalami eror juga sering log out sendiri mas. Jadi saat ingin melakukan transaksi atau bahkan membuka aplikasi harus

<sup>72</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>73</sup> Winda, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.



melakukan log in ulang, terus saat saya ingin melakukan transfer pembelian emas suka lama masuknya.<sup>74</sup>

Selain kedua nasabah diatas, ada juga Ibu Dina yang menggunakan aplikasi PDS juga menuturkan:

Waktu itu pernah mas saldo saya tidak masuk 2 hari, saya juga tidak tahu penyebabnya apa, mungkin karena jaringannya yang eror atau karena dipengaruhi oleh paket data saya juga tidak tahu pasti, terus saya datang ke outlet pegadaian, ditanya sama karyawannya terus setelah itu saya disuruh tunggu beberapa saat dan dijelaskan alasannya kenapa tidak masuk. Saya senang sih kalau komplain itu karyawannya baik-baik. Jadi saya tidak merasa malu untuk bertanya, namanya juga ibu-ibu ya mas, tapi sambutannya baik dan tenang saya jadinya.<sup>75</sup>

Dari beberapa wawancara dengan nasabah diatas, dapat diketahui bahwa beberapa hambatan atau kendala dari aplikasi PDS ini yaitu setiap nasabah harus selalu log in terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan aplikasi ini sistem operasionalnya sama dengan layanan aplikasi lainnya misalnya m-banking pada Perbankan. Selain itu juga terdapat beberapa gangguan jaringan atau sistem eror sehingga nasabah mengeluhkan bahwa beberapa transaksinya tidak berjalan semestinya, kendala tersebut diakibatkan oleh beberapa macam penyebab, salah satunya diakibatkan karena jaringan yang lemot karena paket data, atau kendala dari cuaca seperti hujan, mati lampu sehingga sinyal pada smartphone tidak stabil yang mengganggu proses transaksi juga.

Namun pihak dari Pegadaian juga selalu tanggap untuk mengatasi berbagai macam keluhan dari beberapa nasabah. Seperti

---

<sup>74</sup> Wulan, *wawancara*, Jember, 14 Januari 2023.

<sup>75</sup> Dina, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.



yang dijelaskan oleh Mbak Angel selaku kasir di Pegadaian UPC

Patrang:

Di awal kemunculan aplikasi PDS ini banyak yang komplain ke kantor mas, tetapi kita juga langsung merespon dan menanyakan langsung apa persoalan atau keluhan yang dihadapi oleh nasabah. Misalnya saldo emas tidak masuk atau lainnya, setelah itu kita telusuri dahulu apa permasalahan dari nasabah ini dengan melakukan pengecekan melalui aplikasinya. Setelah kami mengetahui apa keluhan nasabah, kami melakukan pengajuan melalui sebuah platform informasi kami (khusus pegadaian) yaitu aryana. Nanti kami melakukan pengisian formulir terkait persoalan nasabah tersebut, lalu nanti kami menunggu jawaban dari pusat. Biasanya untuk estimasi waktu ini sekitar 1-3 hari kerja.<sup>76</sup>

Lebih lanjut Bapak Dandi selaku petugas administrasi di

Pegadaian UPC Patrang juga menjelaskan:

Untuk permasalahan saldo tabungan emas yang biasanya telat masuk mas, bisa terjadi karena beberapa faktor. Yaitu mungkin dari koneksi atau jaringan yang dimiliki oleh setiap nasabah, mungkin jadi terlambat masuknya. Namun apabila dalam waktu 1-2 hari belum kunjung masuk juga, nasabah bisa datang langsung ke kantor terkait permasalahan ini. Lalu untuk permasalahan transfer emas ke sesama rekening Pegadaian, itu nasabah seharusnya datang langsung ke kantor mas. Karena dikhawatirkan seperti tadi mas tidak masuk dan nyangkut, jadi sebaiknya untuk ini perlu mengkonfirmasi kepada kami terlebih dahulu agar kami cek ke sistem. Untuk masalah review yang diberikan nasabah, itu hak mereka saja sih mas kami pun tidak bisa memaksa atau menindak persepsi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Tetapi kami terus melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi ini.<sup>77</sup>

Dan di Pegadaian sendiri apabila nasabah mengalami keluhan

yang menyebabkan kerugian secara finansial seperti penjelasan yang

telah dijelaskan diatas, maka penjelasan dari Bapak Abdul Hamid

selaku pimpinan cabang di Pegadaian UPC Patrang yaitu:

Jika terdapat kesalahan maka nasabah hanya perlu menunjukkan record transaksinya kepada pihak pegadaian mas, dan nantinya akan mendapat kompensasi dari pegadaian. Tetapi pihak kami pun harus

<sup>76</sup> Angelaterio, *wawancara*, Jember, 09 Januari 2023.

<sup>77</sup> Dandi W, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2023.

mengidentifikasinya terlebih dahulu, untuk nasabah yang menggunakan PDS bisa langsung menghubungi call center yang terhubung ke pusat langsung atau bisa melalui outlet saat pembukaan aktivasi di awal, karena data awalnyaaa kan ada di tempat pengaktifasian akun.<sup>78</sup>

Dari hasil wawancara diatas, terdapat penjelasan bahwa memang adanya sistem eror atau kendala dari aplikasi online adalah hal yang wajar saja terjadi. Terkait dengan beberapa keluhan dari nasabah tersebut 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.

### **C. Pembahasan Temuan**

Dalam sub bab ini akan dijelaskan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian, 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 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

---

<sup>78</sup> Abdul Hamid, *wawancara*, Jember, 04 Januari 2023.

Berikut adalah penjelasan dari pembahasan yang akan di komunikasikan dengan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan oleh peneliti dalam penelitian.

### **1. Layanan Pegadaian Digital Service pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.**

Pegadaian meluncurkan Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) ini bertujuan untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada para nasabahnya, juga dengan adanya layanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk Pegadaian. Pegadaian Digital Service ini merupakan sebuah inovasi yang dibuat guna untuk menghadapi serbuan fintech yang makin merajalela ke masyarakat. 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.

Layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Menurut Martin, kualitas layanan adalah 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. Sedangkan menurut Kotler, kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.<sup>79</sup>

Sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Martin (2001) dalam buku *Layanan Prima dalam Praktis Saat ini*, tentang kualitas layanan yang ada di perusahaan jasa, maka Pegadaian telah memberikan kualitas layanan yang baik dengan upaya menghadirkan sebuah aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan serta kepuasan kepada nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian, juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era modern ini yang membutuhkan transaksi secara cepat dan praktis.

## **2. Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.**

Dari hasil penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember, bahwa adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tersebut sudah cukup efektif dan efisien memudahkan untuk para nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian. Pegadaian berharap agar dengan adanya aplikasi PDS ini sebagai bentuk upaya Pegadaian untuk memuaskan nasabah bertransaksi produk gadai maupun non gadai di Pegadaian cabang manapun. Nasabah yang menggunakan

---

<sup>79</sup> Arista Admadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 21.

aplikasi PDS ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan keefektifan dan efisiensinya 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.

Efektivitas adalah hubungan antara input dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas hanya berbicara masalah output saja, apabila organisasi telah berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut berjalan dengan efektif.<sup>80</sup>

Sesuai dengan teori yang telah dipaparkan diatas, bahwa dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini dirasakan sangat efektif dan efisien untuk para nasabah, namun ada beberapa kendala yang ada pada aplikasi tersebut. Dan Pegadaian sendiri dapat dengan tanggap memberikan solusi terhadap kendala tersebut, sehingga dengan adanya layanan ini sangat menonjolkan kemanfaatannya daripada kendala yang dialami nasabah.

---

<sup>80</sup> Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik* (Jakarta: Erlangga, 2005), 280.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian UPC Patrang sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PDS yaitu memberikan kemudahan serta kepuasan kepada nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian, juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era modern ini yang membutuhkan transaksi secara cepat dan praktis.
2. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi PDS dengan efektivitasnya berupa: (1) kualitas layanan digital yang dimana aplikasi PDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana adanya aplikasi PDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet. (3) kepuasan nasabah menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, dan antusias dalam merekomendasikan aplikasi PDS.

## B. Saran

### 1. Bagi PT. Pegadaian (Persero) UPC Patrang

Bagi Pegadaian UPC Patrang diharapkan meningkatkan pelayanan aplikasi PDS kepada nasabah, khususnya kepada muda yang sekiranya dirasa perlu menggunakan aplikasi tersebut. Dan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan PDS, Pegadaian harus lebih memperhatikan performa sistem dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi lagi ke eror-an. Kemudian mengenai unit layanan khusus di bidang IT hendaknya juga dibuat di Pegadaian area cabang karena mengingat banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut demi untuk mencapai maksimalisasi pelayanan.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi melalui aplikasi mobile seperti PDS. sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Anggraini, Anggam Dita. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
- Bastian, Indra. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*, Jakarta: Erlangga
- Eriyanti Fitri, dan Japami Wingfi. 2018. *Efektivitas Pelayanan Keliling Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*, Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik Vol 2 No. 2
- Fadhilah, Jihan Rizky. 2021. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Vol 5 No. 4
- Fatima, Nur Aziza. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya*, Jurnal Manova Vol 4 No. 1
- Fikri dkk, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No. 1
- Gregorius, Tjiptono. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty* Jakarta: Erlangga
- Hariyati, Feni. 2021. Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis Vol 5 No. 1
- Karnawijaya, Ning. 2022. Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah, Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah Vol 4 No. 3
- Katili, Elviansri. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah Pegadaian cabang Limboto, Jurnal Ilmiah Manajemen Vol 5 No. 1
- Mala, Iva Khoiril. 2021. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian cabang Malang, Jurnal At-Tamwil Vol 3 No. 2




- Maulani, Denia. 2020. Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* Vol 3 No. 2
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif* , Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Monalisa, Kharisna dan Ibrahim. 2019. *Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng, Rappangi*, *Jurnal Praja*, Vol.7 No.3.
- Mulazid, Ade Sofyan. 2016. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurhadi, 2018. *Konsep Pelayanan Perspektif 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: UII Press.
- Rahman Ghazaly, Abdul. 2010. *Fiqh Muamalat* Jakarta: Kencana
- Rahmawati dkk, 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 1 No. 4
- Razak, Mashur. 2020. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai E-Service dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 3 No. 3
- Sabil, Saiful Simanullang. 2022. *Manajemen Pelayanan Berbasis Loyalitas Penumpang Jawa Tengah*: CV. ZT Corpora
- Sari, Lindhi Anjar. 2019. Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

- Sarwat, Ahmad. 2018. *Fiqih Jual Beli* Jakarta: Rumah Fiqih Publishing
- Sasli, Rais. 2006. *Pegadaian Syariah: Konsep dan sistem Operasional*, Jakarta: UI Press
- Shobirin. 2015. *Jual Beli dalam Pandangan Islam*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 3 No. 2
- Siregar, Wastina Sari. 2022. *Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian cabang Helvetia*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan Vol 2 No. 1
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta
- Surepno. 2018. *Studi Implementasi Akad Rahn pada Lembaga Keuangan Syariah*, Journal of Sharia Economic Law Vol 1 No. 2
- Suwendra, I Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Nilacakra
- Syafe'i, Rahmat. 2016. *Fikih Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia
- Wahyoedi, Soegeng. 2022. *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan Jawa Barat*: Adanu Abimata
- [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada tanggal 25 Agustus 2022 pukul 12.12.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<b>Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember</b>	Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas Layanan</li> <li>2. Pegadaian Digital Service</li> <li>3. Jual Beli</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyediaan sarana dan prasarana</li> <li>b. Efektivitas Tujuan Program</li> <li>c. Memperjelas Strategi untuk mencapai tujuan program.</li> </ol> </li> <li>2. Layanan                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Fisik</li> <li>b. Reliabilitas</li> <li>c. Daya Tanggap</li> <li>d. Jaminan</li> <li>e. Empati</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pimpinan Cabang</li> <li>b. Kasir</li> <li>c. Petugas administrasi</li> <li>d. Nasabah</li> </ol> </li> <li>2. Informan Lainnya                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan</li> <li>b. Dokumentasi</li> <li>c. Jurnal Internet</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif</li> <li>2. Lokasi penelitian : Jl. Slamet Riyadi No. 37, Kec. Patrang, Kab. Jember</li> <li>3. Subyek penelitian : Teknik <i>Purposive</i></li> <li>4. Teknik pengumpulan data :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>5. Analisis data                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi data</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana a Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember? Bagaimana efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?</li> </ol>

		Produk Gadai dan Non Gadai			b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan Keabsahan Data dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik	
--	--	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rian Maulana

Nim : E20191121

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*Efektivitas Pegadaian Digital Service (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Mei 2023  
Saya yang menyatakan,



Rian Maulana  
NIM. E20191121

## PEDOMAN PENELITIAN

1. Bagaimana sejarah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
2. Bagaimana visi misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
3. Bagaimana layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
4. Bagaimana efektivitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
5. Apa saja produk yang dapat di akses pada layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
6. Bagaimana prosedur agar nasabah dapat mengakses aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
7. Apa saja kendala dan hambatan bagi nasabah pada layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
8. Apa saja kendala dan hambatan bagi lembaga Pegadaian pada layanan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
9. Bagaimana solusi yang diberikan oleh Pegadaian jika terdapat kendala untuk mengakses aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?
10. Bagaimana strategi dari Pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAL HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-47/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2022 22 November 2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Pimpinan Pegadaian UPC Patrang  
Jl. Slamet Riyadi, No 37 Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Rian Maulana  
NIM : E20191121  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik









Nurti Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



JURNAL PENELITIAN

EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) PADA  
TRANSAKSI GADAI DAN NON GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)  
CABANG JEMBER

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan surat pengantar penelitian	21 Desember 2022	Abdul Hamid	
2	Wawancara dengan pimpinan UPC Patrang	04 Januari 2023	Abdul Hamid	
3	Wawancara dengan karyawan bagian kasir	09 Januari 2023	Angelaterio. E.P.S	
4	Wawancara dengan karyawan bagian administrasi	17 Januari 2023	Dandi. W	
5	Wawancara dengan nasabah	09 Januari 2023	Winda	
6	Wawancara dengan nasabah	14 Januari 2023	Wulan	
7	Wawancara dengan nasabah	17 Januari 2023	Dina	

Jember, 24 Januari 2023  
PT PEGADAIAN  
Deputy Bisnis Area Jember

  
Pegadaian  
**BILL RISMON**  
NIK.P.80216





## Pegadaian

Jember, 10 Februari 2023

Nomor : 016 /12.00759.01/2023  
Lampiran : -  
Urgensi : SS

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas/Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Di

### Tempat

Hal : Selesai Pelaksanaan Penelitian

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : B-1447/In.22/7.a/PP.00.9/11/2021 tanggal 22 November 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :


1. Telah Diberikan ijin kepada **Rian Maulana Nim E20191121** untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian Cabang Jember sesuai dengan Surat Kami nomor : 368/12.00759.05/2022 tanggal 07 Desember 2022 perihal Ijin Pelaksanaan Penelitian
2. Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Kantor Cabang Jember dengan judul Penelitian " Efektifitas layanan Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember"
3. Penelitian telah dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dari tanggal 07 Desember 2022 sampai dengan 07 Januari 2023
4. Laporan Hasil Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum, tidak untuk dipublikasikan atau kepentingan lainnya dan kirim 1(satu) eksemplar ke Kantor Area Jember, Jl Samanhudi no 47 Kaliwates-Jember

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT Pegadaian

Vice President Area  
Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

  
BILL RISMON  
NIK. P80216

PT PEGADAIAN (Persero) – Deputy Bisnis JEMBER  
Jl. Syamanhudi No 47 Jember  
Telp. +62 331 487476, website : [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Dipindai dengan CamScanner



Dipindai dengan CamScanner

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak Abdul Hamid pimpinan cabang UPC Patrang



SITAS ISLAM NEGERI  
MAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Wawancara dengan nasabah pegadaian  
UPC Patrang



Wawancara dengan kasir pegadaian UPC  
Patrang



Wawancara dengan petugas administrasi  
pegadaian UPC Patrang





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-1.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/04/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Rian Maulana  
NIM : E20191121  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS)  
Pada Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di PT.  
Pegadaian (Persero) Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 03 April 2023  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Rian Maulana

NIM : E20191121

Prodi : Perbankan Syariah

Tempat Tanggal Lahir: Bondowoso, 30 September 2000

Alamat : Desa Dadapan, RT 07 RW 01 Kec. Grujugan, Kab. Bondowoso

### **Riwayat Pendidikan :**

1. TK Dharma Wanita 2004-2006

2. SDN Taman 2006-2012

3. SMPN 1 Grujugan 2012-2015

4. MAN Bondowoso 2015-2018