

**PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM  
MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT  
PEGADAIAN ( PERSERO ) CABANG JEMBER**



Oleh :  
**Helmi Muzeiyin**  
NIM. E20181123

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

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

**PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM  
MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT  
PEGADAIAN ( PERSERO ) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Ekonomi Syariah

Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

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

Oleh :

**Helmi Muzeiyin**

**NIM. E20181123**

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

**PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM  
MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER**


**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Jurusan Ekonomi Syariah  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**Helmi Muzeivin**  
**NIM. E20181123**

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. M.F Hidayatullah, S.I.I. M.S.I.**  
**NIP. 197608122008011015**

**PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM  
MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT  
PEGADAIAN ( PERSERO ) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Kamis**  
**Tanggal : 22 Juni 2023**

**Tim Penguji**



**Ketua**

**Sekretaris**

  
**Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I.**  
**NIP. 197202172005011001**

  
**Sofiah, M.E.**  
**NIP. 199105152019032005**

**Anggota:**

1. Dr.Hj. Khairunnisa M, M.MT. (  )
2. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I (  )

Menyetujui

Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam

  
  
**Dr. Rifa'i, SE., M.Si**  
**NIP. 196308072000031001**

## MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُمْ مِنْ بَعْضٍ فَمِثْقَلِ ذَرَّةٍ مِنَ الْحَقِّ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي

أَوْثَمِنَ أَمَانَتَهُ □ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ □ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ □ آثِمٌ قَلْبُهُ □ ۗ

وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

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

(QS. Al Baqarah:283).<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya (Bandung: Syamsul Al-Qur'an, 2010) 283.

## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan rahmat-Nya sehingga dalam proses pengerjaan skripsi ini saya tetap dalam lindungannya dan selalu diberikan kesehatan serta semangat yang tiada henti sehingga saya dapat bisa menyelesaikannya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Karya ilmiah penelitian ini, penulis persembahkan kepada :

1. Untuk yang pertama skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, untuk abah saya H. Sofyan dan ibu saya Alm. Hj. Siti Maemona terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya sungguh tulus, terimakasih sudah menjadi bagian terpenting dalam hidupku, terimakasih sudah berkerja keras untuk membiayai dan mendidiku serta Terima kasih atas kasih sayang yang sudah di berikan dengan penuh rasa ikhlas, serta motivasi, semangat, pengorbanan serta nasehat yang tidak pernah henti sampai saat ini, ketika dunia menutup pintunya untuk saya, abah dan ibu membuka lengannya untuk saya, ketika semua orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka membuka hatinya untuk saya, Terima untuk cinta yang kalian berikan.
2. Saudaraku H. Fauzan Sofyan Zaen, S.kom, Roni Andika dan seluruh keluargaku Terima kasih telah membantu menjadi penyemangat selama ini.
3. Teman seperjuangan kelas PS3 angkatan 2018 yang tidak bisa disebut satu persatu, sahabat KKN, adik-adikku dan senior yang memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, ungkapan rasa syukur saya kepada Allah SWT Dzat yang Maha Penyantun *Robbil Izzah* atas karunia dan nikmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul “Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Di PT Pegadaian ( Persero ) Cabang Jember”.

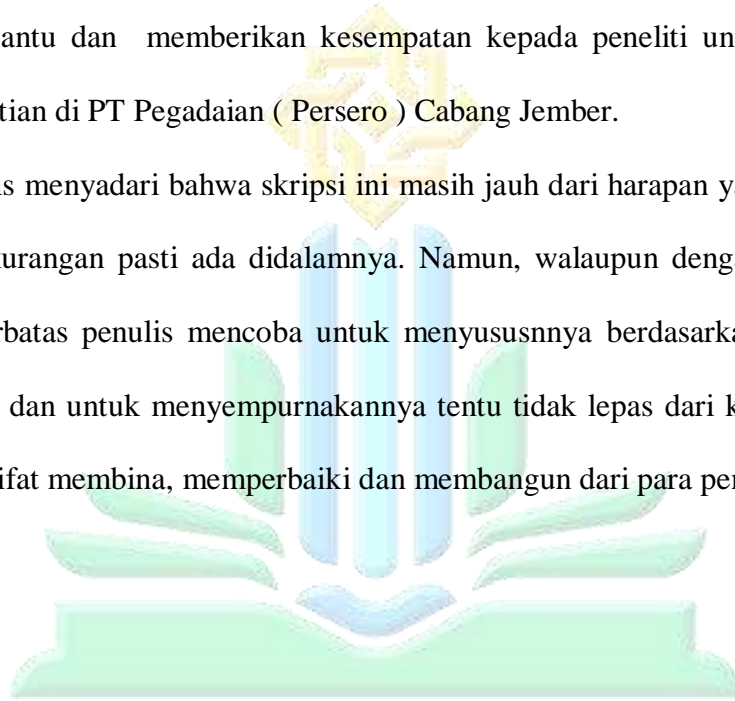
Selesainya penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sebagai bentuk penghargaan, saya haturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas selama kami menuntut ilmu.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sekaligus dosen pembimbing.
3. Dr. Hj. Nurul Setia Ningrum, S.E., M.M yang merupakan koordinator prodi sekaligus dosen penasehat akademik perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. M.F Hidayatullah. S.H.I. M.S.I. yang merupakan dosen pembimbing saya dalam penelitian skripsi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dosen serta civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas

Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. PT Pegadaian ( Persero ) Cabang Jember dan seluruh staf yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT Pegadaian ( Persero ) Cabang Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan yang ideal, yang mana kekurangan pasti ada didalamnya. Namun, walaupun dengan waktu yang sangat terbatas penulis mencoba untuk menyusunnya berdasarkan kemampuan yang ada, dan untuk menyempurnakannya tentu tidak lepas dari kritik dan saran yang bersifat membina, memperbaiki dan membangun dari para pembaca.



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



## ABSTRAK

*Helmi Muzeiyin, Dr. M.F Hidayatullah. S.H.I. M.S.I, 2023: Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian ( Persero ) Cabang Jember.*

Kata kunci; Pegadaian Digital Service, Nasabah, Transaksi

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menawarkan produk andalannya yakni rahn, yang dimana rahn ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sedang membutuhkan dana dengan cepat, dengan cara nasabah tersebut menyerahkan perhiasan emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh.

Fokus masalah yang diteliti pada skripsi ini adalah: 1. Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember? 2. Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1.Untuk mengetahui penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember. 2. Untuk mengetahui dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian, kemudian menganalisis data bersifat induktif dan menginterpretasikannya dengan menggambarkan dan mendeskripsikan langsung tentang Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian ( Persero ) Cabang Jember. Jenis penelitiannya menggunakan *field Research*.

Hasil Penelitian ini menyatakan 1) Penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi yaitu dengan mengajari nasabah untuk bertransaksi dan registrasi di aplikasi pegadaian digital service dan juga mengsosialisasikan langsung kepada nasabah baik secara online maupun tatap muka langsung kepada nasabah yang datang ke Pegadaian Cabang Jember, karena dengan sosialisasi seperti itu menurut perusahaan PT Pegadaian lebih relevan untuk bisa menarik minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital service tersebut. 2) Dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi yaitu menunjukkan bahwasannya bisa di nilai bagus, dikatakan bagus karena melalui pertimbangan antara sebelum adanya aplikasi dan setelah adanya aplikasi pegadaian digital service untuk bertransaksi maupun memproses peminjaman, proses transaksi dan peminjamannya lebih cepat dan nasabah tidak perlu antre di outlet Pegadaian.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Subyek Penelitian .....	33

D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Analisis Data .....	35
F. Keabsahan Data .....	37
G. Tahap-tahap Penelitian .....	37
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>40</b>
A. Gambar Objek Penelitian .....	40
B. Penyajian Data dan Analisi .....	47
C. Pembahasan Temuan .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Teknologi informasi berkembang pesat di dunia yang lebih digital saat ini. Alat bantu manajemen yang tersedia berkat kemajuan TI sangat banyak dan beragam. Manusia di zaman sekarang ditugaskan untuk mengimbangi laju perubahan dan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Di mana pada masa yang lebih kontemporer ini individu dapat melakukan perubahan menjadi lebih baik, lebih sederhana, lebih murah, lebih cepat, dan lebih aman dalam kehidupan mereka di masa depan. Hal ini dirasakan di sektor korporasi oleh lembaga keuangan non-bank, yang memainkan peran penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dengan selalu berinovasi untuk mengikuti perkembangan zaman. Pegadaian sebuah lembaga keuangan yang bukan bank, mengambil langkah pertama untuk menjadi sebuah bisnis keuangan.

Menurut hukum perdata, gagasan saling membantu mendasari pegadaian tradisional. Pegadaian mendapatkan uang melalui pembayaran bunga, gagasan saling membantu mendasari pegadaian tradisional di bawah hukum perdata. Bunga dan biaya layanan adalah sumber pendapatan utama Pegadaian. Peminjam dan debitur Pegadaian juga harus menyediakan biaya administrasi dan setiap properti pribadi yang dapat digadaikan atau dijaminkan. Peminjam atau debitur Pegadaian juga harus memberikan

jaminan dalam bentuk barang yang dapat digadaikan atau dijaminkan.<sup>2</sup> Pegadaian seperti ini hadir untuk membantu mereka yang membutuhkan dana dan mencegah orang lain beralih ke pemberi pinjaman seperti rentenir atau terlibat dalam riba. Barang-barang yang akan digadaikan, baik perhiasan, barang elektronik, maupun kendaraan bermotor, dapat dijaminkan ke Pegadaian untuk mendapatkan dana yang diinginkan, yang akan disesuaikan dengan taksiran nilai barang yang akan digadaikan.

Selama ada barang jaminan dan akad yang transparan, masyarakat dapat melakukan proses transaksi gadai. Bahkan, hal ini telah dilakukan oleh Nabi Muhammad Saw sendiri jauh sebelum beliau hidup. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 283, yaitu:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ ۖ إِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۖ وَلَا تَكْنُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْنُمْهَا فَإِنَّهُ أِيْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

“jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apayang kamu kerjakan.” (QS. Al Baqarah:283).<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Febrianur Ibnu F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189, (The 4 th University Research Coloqulum 2016), 26-27.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an*, (Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010), 283.

Dari ayat ini jelas bahwa jika seseorang sangat membutuhkan uang dan bersedia memberikan barang sebagai jaminan untuk ditukar dengan uang, maka gadai adalah pilihan yang dapat diterima. Ada satu titik dalam kehidupan Nabi Muhammad Saw ketika beliau melakukan kontrak gadai dengan tujuan untuk membantu sesama manusia, terlepas dari apakah mereka Muslim atau bukan.

Pegadaian memungkinkan peminjam untuk mendapatkan pinjaman uang tunai dengan jaminan barang milik mereka sendiri. Pegadaian merupakan salah satu bentuk ekonomi kerakyatan, dengan slogan "mengatasi masalah tanpa masalah". Hal ini dikarenakan jaminan yang ditawarkan oleh pegadaian dapat diakses oleh individu dari semua latar belakang sosial ekonomi.<sup>4</sup> Karena tidak memiliki peraturan ketat yang dapat menyulitkan nasabah untuk menyumbangkan uang tunai, pegadaian menjadi salah satu solusi penggalangan dana yang paling sukses.

Mayoritas peminjam masih menggunakan bank sebagai pemberi pinjaman utama mereka. Hal ini dikarenakan keakraban yang lebih besar antara peminjam dan deposan dengan bank dibandingkan dengan jenis organisasi keuangan lainnya. Organisasi keuangan non-bank membuatnya lebih mudah untuk mempercepat pencairan karena mereka memiliki batasan yang tidak terlalu ketat dan dapat memberikan akses ke uang tunai lebih cepat daripada bank.

---

<sup>4</sup> Riskiyah, " *Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya* " (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya,2017), 3.

Dengan maraknya startup, fintech, dan industri e-commerce yang berkembang pesat, orientasi bisnis telah bergeser ke arah digital, dan pengembangan Sistem Teknologi Informasi di Pegadaian pun turut mempertimbangkan hal tersebut. Sistem TI Pegadaian telah melakukan penyempurnaan sistem aplikasi, keamanan, dan infrastruktur untuk platform teknologi digital. Tujuannya adalah untuk menjangkau kaum milenial yang lebih suka berbisnis secara online dan mengenalkan mereka pada layanan Pegadaian.<sup>5</sup>

Sejak Januari 2019, PT Pegadaian Cabang Jember secara nyata mempromosikan aplikasi-aplikasi baru kepada nasabah, antara lain aplikasi Pegadaian Digital Service, yaitu aplikasi teknologi digital dengan mengembangkan aplikasi berbasis mobile dan web untuk transaksi nasabah dan memanfaatkan teknologi big data untuk menjamin integritas data.<sup>6</sup>

Pegadaian Digital Service Cabang Jember memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan mencegah masyarakat untuk melakukan riba atau beralih ke rentenir sebagai akibat dari semakin maraknya praktik-praktik tersebut di masyarakat saat ini. Untuk itu, PT Pegadaian Digital Service Cabang Jember telah mengembangkan aplikasi pegadaian digital service berbasis web dan mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi gadai, pembelian dan penjualan emas, pembiayaan ibadah haji, pembayaran isi ulang pulsa

---

<sup>5</sup>Ah. Kusairi, “Konsep Gadai dalam Hukum Islam (Studi Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan)”, Volume 7 Nomer 1 Juni 2018.

<sup>6</sup>Rosyidi, *Pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember*, Wawancara, 13 Februari 2023.

PLN PDAM, dan pembayaran lainnya dari kenyamanan smartphone mereka.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang dan gambaran PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai Penerapan Pegadaian Digital Service khususnya Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember, maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember?
2. Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember
2. Untuk mengetahui dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember

## **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

---

<sup>7</sup>Indra, *Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Service Cabang Jember*, Wawancara, 13 Februari 2023.



1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti, khususnya mengenai penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan layanan digital pegadaian dalam mempermudah transaksi nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

- b. Bagi Lembaga PT Pegadaian (persero) Cabang Jember.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan penggunaan layanan digital pegadaian di PT

Pegadaian (Persero) Cabang Jember agar dapat melayani kebutuhan nasabah dengan lebih baik.

- c. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

- d. Bagi UIN KHAS Jember

Diharapkan bahwa komunitas akademik secara keseluruhan dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk lebih terhubung dengan komunitas lokal dan alumni dalam rangka meningkatkan

kualitas program mereka.

## E. Definisi Istilah

### 1. Pengertian pegadaian digital service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan fasilitas digital milik PT Pegadaian yang beroperasi melalui sistem dan teknologi telepon genggam. Nasabah dapat mengambil keputusan pembelian yang lebih baik dengan bantuan layanan yang disediakan oleh aplikasi PDS. Penyaluran pinjaman yang sudah ada juga memiliki peran.<sup>8</sup>

### 2. Pengertian nasabah

Siapa pun yang membeli, menyewa, atau menerima layanan lain dari lembaga keuangan dianggap sebagai nasabah lembaga tersebut. Nasabah memainkan peran penting dalam sektor perbankan, karena simpanan dari nasabah adalah sumber pendapatan utama bagi bank.

### 3. Pengertian transaksi

Pertukaran uang, properti, atau aset lainnya antara dua pihak disebut transaksi. Transaksi keuangan organisasi akan didokumentasikan dengan cara yang berbeda tergantung pada apakah organisasi tersebut menggunakan akuntansi akrual atau akuntansi kas untuk melacak transaksi dan peristiwa keuangannya. Tidak seperti akuntansi kas, yang melacak kapan uang dibelanjakan atau diterima, akuntansi akrual mencatat transaksi pada saat transaksi tersebut diakui atau terjadi. Hal ini dapat berupa penandatanganan nota perjanjian atau surat pernyataan.

<sup>8</sup> Ali Imron, *pengantar ilmu pegadaian digital sevice*(Jakarta: CV. Alfabeta, 2018), 89.

## F. Sistematika Pembahasan

Harus ada beberapa pemikiran yang diberikan pada organisasi pembahasan penelitian; memberikan gambaran singkat tentang penelitian akan membantu pemahamannya. Sistematika pembahasan mencakup garis besar pengembangan Skripsi secara rinci dari pendahuluan hingga kesimpulan. Berikut ini adalah perincian yang lebih metodis dari pembahasan:

Bab I Pendahuluan. Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan. Bab ini menjelaskan tentang kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian, serta kajian teori.

Bab III Metodologi penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, partisipan penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian, semuanya tercakup dalam bagian ini.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis. Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, dan analisis dan pembahasan temuan.

Bab V Penutup. Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

##### 1. Penelitian terdahulu

Skripsi Pertama, Analisis Penerapan Layanan Digital Pegadaian Pada Bank Muamalat KC Bengkulu, Ramadhayani Putri. Tujuan dari penelitian yang ditulis oleh Ramadhayani Putri, mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu ini adalah untuk menganalisis penerapan layanan digital pegadaian di Bank Muamalat KC Bengkulu dan untuk mengetahui akibat hukum dari kegagalan penerapan layanan digital pegadaian tersebut.<sup>9</sup>

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Reduksi data, display data, dan verifikasi adalah metode analisis yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat KC Bengkulu telah menerapkan Aplikasi Layanan Digital, namun belum secara maksimal; khususnya, bank belum menganalisis efektivitas aplikasi tersebut dengan menggunakan pendekatan pedagogis dalam evaluasinya.

Kedua, Skripsi Sulistiyani yang berjudul "Efektivitas Pegadaian

---

<sup>9</sup>Skripsi, Ramadhayani Putri, *Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service Bank Muamalat KC Bengkulu*. 2018.

Digital Service (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto" ditulis oleh Sulistiyani, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, dan bertujuan untuk mengetahui efisiensi yang dilakukan oleh Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto dalam menangani transaksi produk gadai dan non gadai. Pegadaian (Persero) dalam menangani transaksi produk gadai dan non gadai.<sup>10</sup>

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Reduksi, penyajian, dan verifikasi data digunakan sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pegadaian Digital Service (PDS) PT Pegadaian (Persero) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai memberikan dampak yang signifikan bagi konsumen pegadaian dan meningkatkan minat mereka untuk melakukan pembelian.

Ketiga, Skripsi, Nova Angraini, Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi di Pt Pegadaian (Persero) Bandung, Penelitian yang ditulis oleh Nova Angraini Mahasiswi Universitas Negeri Bandung dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (Pds)

---

<sup>10</sup>Skripsi, Sulistiyani, *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*, 2020.

Dalam Melayani Transaksi di Pt Pegadaian (Persero) Bandung.<sup>11</sup>

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Prosedur analisis data meliputi minimalisasi data, visualisasi data, dan pengecekan data. Berdasarkan hasil penelitian, Pegadaian Digital Service (Pds) memberikan dampak yang signifikan terhadap konsumen pegadaian dan meningkatkan gairah nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian (Persero) Bandung.

Keempat, Skripsi, Naning Sawastiyani, *Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam meningkatkan nasabah bertransaksi di Pt Pegadaian (Persero) malang*, Penelitian yang ditulis oleh Naning Sawastiyani Mahasiswi Universitas Negeri Malang dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam meningkatkan nasabah bertransaksi di Pt Pegadaian (Persero) malang.<sup>12</sup>

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Prosedur analisis data meliputi reduksi data, visualisasi data, dan pengecekan data. Hasil penelitian menunjukkan

---

<sup>11</sup>Skripsi, Nova Angraini, *Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi di Pt Pegadaian (Persero) Bandung*, 2019.

<sup>12</sup>Skripsi, Naning Sawastiyani, *Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam meningkatkan nasabah bertransaksi di Pt Pegadaian (Persero) malang*, 2020.

bahwa Pegadaian Digital Service (Pds) memberikan kontribusi terhadap peningkatan transaksi di PT Pegadaian (Persero) Malang dengan memberikan pelayanan yang unggul dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul bagi nasabah.

Kelima, Skripsi, Angga Purnama, Strategi Pegadaian Digital Service dalam melayani nasabah bertransaksi di PT Pegadaian surabaya, Penelitian yang ditulis oleh Angga Purnama Mahasiswa Universitas Wijaya Putra Surabaya dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Pegadaian Digital Service. Dalam melayani nasabah bertransaksi di PT Pegadaian surabaya.<sup>13</sup>

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Prosedur analisis data meliputi minimalisasi data, visualisasi data, dan pengecekan data. Berdasarkan hasil penelitian, strategi PT Pegadaian Surabaya dalam melayani nasabah transaksinya adalah dengan memberikan pelayanan penuh kepada nasabah, diawali dengan penyelesaian tugas nasabah dan diakhiri dengan pemberian pelayanan yang penuh senyuman kepada semua nasabah dengan tujuan melayani dengan senang hati.

Keenam, Skripsi, Andrean Zige (2020), Penerapan Prinsip Pegadaian Digital Service di KCU Yogyakarta.

---

<sup>13</sup>Skripsi, Angga Purnama, *Strategi Pegadaian Digital Service dalam melayani nasabah bertransaksi di Pt Pegadaian surabaya*, 2019.

Andrean Zige, seorang mahasiswa di Universitas Islam Indonesia, meneliti kontrak kredit pemilikan rumah (KPR) untuk melihat bagaimana nilai kehati-hatian direpresentasikan di dalamnya. Berikut ini adalah hasil temuan dari penelitian tersebut: Dalam proses persetujuan kredit KPR, BCA KCU Yogyakarta telah menerapkan prinsip kehati-hatian, namun masih terdapat kekurangan; dalam akad kredit KPR, BCA KCU Yogyakarta telah menerapkan prinsip kehati-hatian, namun masih terdapat kekurangan pada klausul akad kredit dan nasabah yang melakukan pengaduan hukum; dan dalam akad kredit KPR, BCA KCU Yogyakarta telah menerapkan prinsip kehati-hatian, namun masih terdapat kekurangan pada klausul b.<sup>14</sup>

Kedua penelitian ini serupa karena keduanya melihat bagaimana gagasan pegadaian layanan digital dapat digunakan di dunia nyata.

Sementara penelitian lain berfokus pada gagasan umum tentang pegadaian layanan digital, penelitian ini secara khusus membahas tentang bagaimana prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pegadaian bagi pelanggan.

Ketujuh, Skripsi, Cyrenia Ine Kristi (2020), Pelaksanaan dan penerapan pegadaian digital service di PT pegadaian Restu Artha Makmur Semarang.

Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata, Cyrenia Ine Kristi, melakukan penelitian ini untuk mempelajari lebih lanjut tentang

---

<sup>14</sup> Skripsi, Andrean Zige, *Penerapan Prinsip Pegadaian Digital Service di KCU* (Yogyakarta, 2020) hal. 56.



peraturan yang mengatur perjanjian kredit, bagaimana peraturan tersebut dipraktekkan di PT Pegadaian Restu Artha Makmur Semarang, dan masalah yang muncul selama proses penerapan dan implementasi layanan digital di pegadaian. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk penelitian ini; penulis berbicara dengan para ahli di bidangnya, membaca artikel-artikel yang relevan, dan menganalisis hukum yang relevan untuk menginformasikan temuannya.<sup>15</sup>

Penelitian ini sebanding dengan penelitian ini karena juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implikasi praktis dari pegadaian layanan digital.

Meskipun PT Pegadaian Restu Artha Makmur Semarang juga menjadi bagian dari area penelitian, di sinilah letak perbedaannya.

Delapan, Skripsi, Sitta Rizky Ahda (2020), Analisis Penerapan pegadaian digital service di Kube Sejahtera 001 Bandar Setia.

Penelitian yang ditulis oleh Sitta Rizky Ahda Mahasiswa Islam Negeri Sumatera Utara dengan tujuan penelitian untuk mengetahui prinsip kehati-hatian (Prudential Principle) adalah aturan-aturan dalam menjalankan bank yang harus diikuti agar tercipta bank syariah yang sehat, kuat, dan produktif serta mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 2 UU No.10 tahun 1998 menyatakan bahwa perbankan Indonesia berasaskan Demokrasi Ekonomi dengan

---

<sup>15</sup> Skripsi, Cyrenia Ine Kristi, *Pelaksanaan dan penerapan pegadaian digital service di PT Pegadaian Restu Artha Makmur Semarang*, (Semarang, 2020)

menggunakan prinsip kehati-hatian.<sup>16</sup>

Karena kedua penelitian ini sama-sama tertarik pada implikasi praktis dari pegadaian layanan digital, maka penelitian ini dapat dianggap setara.

Namun, penelitian ini berbeda dalam hal penggunaan penelitian lapangan (Field research), sebuah teknik penelitian kualitatif, dan fokusnya pada tempat tertentu, yaitu PT Kube Sejahtera 001 Bandar Setia.

Kesembilan, Skripsi, Marwan Efendi (2021), Tinjauan Hukum Mengenai penerapan pegadaian digital service di PT. Pegadaian Sumut Cabang USU.

Mahasiswa Universitas Sumatera Utara, Marwan Efendi, menulis makalah dengan topik "Tinjauan Hukum Terhadap Penerapan Pegadaian Layanan Digital di PT. Pegadaian Sumut Cabang USU" dengan maksud untuk mengetahui lebih jauh tentang Prinsip Kehati-hatian dan bagaimana penerapannya pada industri perbankan dan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Penerapan analisis prinsip 5C - analisis karakter, analisis kapasitas, analisis modal, analisis kemampuan, analisis agunan, dan analisis kondisi ekonomi - menjadi tulang punggung prinsip kehati-hatian yang digunakan oleh PT Bank Sumut Cabang USU dalam menyalurkan kredit UMKM. Penelitian ini mengkaji tiga hal, yaitu: bagaimana PT Bank Sumut Cabang USU mengimplementasikan

---

<sup>16</sup> Skripsi, Sitta Rizky Ahda, *Analisis Penerapan pegadaian digital service di Kube Sejahtera 001 Bandar Setia*, (Bandung, 2020)

penyaluran kredit UMKM sesuai dengan prinsip kehati-hatian; bagaimana bank mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam implementasi tersebut; dan apa yang terjadi secara hukum jika PT Bank Sumut Cabang USU tidak mematuhi prinsip kehati-hatian dalam menyalurkan kredit UMKM.<sup>17</sup>

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah sama-sama mengenai penerapan digital service.

Sedangkan perbedaannya ialah, dalam penelitian tersebut meneliti tentang Tinjauan Hukum Mengenai penerapan pegadaian digital service di PT. Pegadaian Sumut Cabang USU.

Kesepuluh, Teguh Ernaldi Muhammad (2021), Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Penerapan Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Digital Cabang Mataram.

Ditulis oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram, Teguh Ernaldi Muhammad, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji legalitas pegadaian di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang mengatur industri perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kerangka kerja untuk pelaksanaan perjanjian kredit mikro yang didukung oleh sertifikat tanah, serta untuk penyelamatan dan penyelesaian kredit dalam kasus gagal bayar. Kerangka kerja analitis dan hukum digunakan dalam penelitian ini.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Skripsi, Marwan Efendi, *Tinjauan Hukum Mengenai penerapan pegadaian digital service di PT. Pegadaian Sumut Cabang US U*, (Sumut, 2021) hal.65.

<sup>18</sup> Skripsi, Teguh Ernaldi Muhammad, *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Penerapan Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Digital Cabang Mataram*, (Mataram 2021)

Pegadaian layanan digital adalah penyebut yang sama antara penelitian yang disebutkan di atas dengan penelitian ini.

Studi di PT Pegadaian Digital Cabang Mataram menggunakan metodologi penelitian yang berbeda berdasarkan undang-undang dan analisis, dan juga melakukan studi di tempat yang berbeda.

Tabel 2.1

## Persamaan dan perbedaan penelitian

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service Bank Muamalat KC Bengkulu	Peneliti dalam hal ini identik dengan metodologi studi lapangan yang bersifat kualitatif dan deskriptif. Sumber informasi primer dan sekunder membentuk data penelitian. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Prosedur analisis data meliputi minimalisasi data, visualisasi data, dan pengecekan data.	Sedangkan perbedaannya ialah, dalam Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service Bank Muamalat KC Bengkulu dan tempat penelitiannya yang berbeda
2	Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto	Menggunakan metodologi deskriptif kualitatif di lapangan, peneliti identik dengan penelitian semacam ini. Data primer dan data sekunder digunakan dalam proses penelitian. Teknik pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Reduksi data, display data, dan verifikasi data digunakan sebagai alat analisis.	Sedangkan perbedaannya ialah, dalam penelitian tersebut meneliti tentang pelaksanaan pemberian kredit, dan tempat penelitiannya berbeda

3	Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi di PT Pegadaian (Persero) Bandung	Menerapkan teknik penelitian deskriptif kualitatif di lapangan identik dengan para peneliti yang terlibat dalam penelitian ini. Baik sumber primer maupun sekunder berkontribusi dalam penelitian ini. Metode pengumpulan informasi yang terdiri dari wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Mereduksi data, menyajikan data, dan memverifikasi data adalah metode analisis yang digunakan.	Sedangkan perbedaannya ialah, dalam penelitian tersebut meneliti tentang Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi di PT Pegadaian (Persero) Bandung dan tempat penelitiannya berbeda
4	Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam meningkatkan nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) malang	Untuk kepentingan penelitian ini, "peneliti" identik dengan "metode penelitian lapangan" dan "pendekatan deskriptif kualitatif." Data primer dan data sekunder digunakan dalam penelitian ini. Alat untuk mengumpulkan informasi, yaitu wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Tiga metode analisis data yang digunakan, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.	Sedangkan perbedaannya ialah, dalam penelitian tersebut meneliti tentang Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam meningkatkan nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) malang dan tempat penelitiannya berbeda
5	Strategi Pegadaian Digital Service dalam melayani nasabah bertransaksi di PT Pegadaian surabaya	Peneliti dalam hal ini identik dengan metodologi studi lapangan yang bersifat kualitatif dan deskriptif. Sumber informasi primer dan sekunder membentuk data penelitian. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Prosedur analisis	Sedangkan perbedaannya ialah, dalam penelitian tersebut meneliti tentang Strategi Pegadaian Digital Service dalam melayani nasabah bertransaksi di PT Pegadaian surabaya

		data meliputi minimalisasi data, visualisasi data, dan pengecekan data.	dan tempat penelitiannya berbeda
6	Andrean Zige (2020), Penerapan Prinsip Pegadaian Digital Service di KCU Yogyakarta  sama-sama	Sama sama mengambil judul penerapan prinsip pegadaian digital service	meneliti tentang  meneliti tentang penerapan prinsip pegadaian digital service.
7	Cyrenia Ine Kristi, Pelaksanaan dan penerapan pegadaian digital service di PT pegadaian Restu Artha Makmur Semarang	sama-sama meneliti tentang penerapan pegadaian digital service dan menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif deskriptif	lokasi penelitiannya di PT Pegadaian Restu Artha Makmur Semarang
8	Sitta Rizky Ahda (2020), Analisis Penerapan pegadaian digital service di Kube Sejahtera 001 Bandar Setia	sama-sama meneliti tentang penerapan pegadaian digital service.	Aspek unik dari penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metodologi penelitian lapangan ( <i>Field research</i> ).
9	Marwan Efendi (2021), Tinjauan Hukum Mengenai penerapan pegadaian digital service di PT. Pegadaian Sumut Cabang USU.	sama-sama meneliti tentang penerapan digital service.	Apa yang membuat penelitian tentang pegadaian layanan digital ini berbeda adalah karena penelitian ini melihat tinjauan hukum dari penggunaannya.

10	Teguh Ernaldi Muhammad (2021), Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Penerapan Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Digital Cabang Mataram.	sama-sama meneliti tentang pegadaian digital service.	Pendekatan legislatif dan analitik yang digunakan dalam penelitian ini, serta lokasinya, adalah hal yang membedakannya.
----	--	---	---

Sumber : Data diolah oleh peneliti

#### **Keterangan :**

Dilihat dari penelitian terdahulu diatas menunjukkan bahwa hasil dari penelitian tersebut berbeda beda dan memiliki keunikan masing-masing. Adapun perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu cukup signifikan dimana Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember terutama dalam pembayaran angsuran, tabungan emas dan pembayaran Top Up yaitu cukup dengan aplikasi Pegadaian Digital Service yang bisa memberikan kecepatan kepada nasabah untuk melakukan apa yang nasabah inginkan dan nasabah juga tidak perlu datang ke outlet pegadaian, karena transaksinya dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Pengertian Pegadaian**

Pegadaian adalah orang atau bisnis yang meminjamkan uang kepada peminjam dengan imbalan jaminan, biasanya berupa barang berharga. Saat Anda menggadaikan barang di pegadaian untuk mendapatkan pinjaman, pegadaian akan menahan barang tersebut dan menawarkan untuk

membelinya kembali dari Anda suatu saat nanti, tetapi mereka akan mengenakan biaya tambahan untuk hak istimewa tersebut.<sup>19</sup> Peraturan setempat atau kebijakan pegadaian akan menentukan lama pinjaman dan suku bunga. Pegadaian memiliki hak untuk menjual objek yang dijaminkan sebagai jaminan jika pinjaman tidak dikembalikan pada tanggal jatuh tempo. Pegadaian tidak mencatat pinjaman macet nasabah kepada biro kredit seperti yang dilakukan bank. Hal ini dikarenakan pegadaian memiliki kepemilikan fisik atas barang yang dijaminkan dan dengan demikian dapat menjualnya untuk melunasi dana yang dipinjamkan.

Jika peminjam tidak dapat mengambil barang jaminan sebelum tanggal jatuh tempo pinjaman, jangka waktu pinjaman dapat diperpanjang dengan menebus barang tersebut. Apabila nasabah tidak dapat melunasi pinjaman, maka pegadaian akan menjual barang jaminan secara lelang dan mengembalikan sisa dana kepada nasabah. Jasa keuangan yang disediakan oleh pegadaian di Indonesia, khususnya penyaluran dana pinjaman dengan sistem gadai, sangat bermanfaat bagi masyarakat dan pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) karena dapat memenuhi kebutuhan dana tunai yang mendesak dan memperoleh dana yang mudah didapat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Manajemen Pegadaian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2000), 73.

<sup>20</sup>Ah. Kusairi, “*Konsep Gadai dalam Hukum Islam (Studi Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan)*”, Volume 7 Nomer 1 Juni 2018.



a. Pengertian pegadaian digital service

Salah satu jenis layanan Pegadaian yang memanfaatkan teknologi web modern disebut "Layanan Digital". Nasabah di Pegadaia dapat menggunakan perangkat lunak ini untuk melakukan bisnis di perangkat seluler mereka seperti halnya di toko.<sup>21</sup>

Adapun beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi yaitu sebagai berikut;<sup>22</sup>

1. Proses Pendaftaran yang Sederhana

Aplikasi yang memiliki proses pendaftaran yang sederhana dan cepat akan memudahkan nasabah untuk memulai menggunakan layanan pegadaian digital. Semakin sedikit langkah yang diperlukan untuk mendaftar, semakin baik.

2. Kemudahan Pengajuan dan Verifikasi Dokumen

Aplikasi yang memfasilitasi pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat dan mudah akan meningkatkan kepuasan nasabah. Fitur-fitur seperti pengunggahan dokumen secara digital dan proses verifikasi otomatis dapat mempercepat dan mempermudah transaksi.

3. Akses ke Informasi Akun

Aplikasi yang memberikan akses mudah dan lengkap ke informasi akun nasabah, seperti saldo, riwayat transaksi, dan

<sup>21</sup>Mashur, *Dasar Dasar Ilmu Pegadaian Digital Service*. (Bandung, Pustaka sinar Harapan, 2020) 76.

<sup>22</sup>Santoso. *Dasar Dasar Ilmu Pegadaian Digital Service*,. (Sleman:Deepublish, Penerbit CV Budi Utama, 2012) 84.

jadwal pembayaran, akan memudahkan nasabah dalam memantau dan mengelola aktivitas mereka.

#### 4. Layanan Pelanggan yang Responsif

Aplikasi yang menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses dan layanan pelanggan yang responsif akan membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau pertanyaan yang mungkin timbul sehubungan dengan transaksi mereka.

#### 5. Keamanan dan Perlindungan Data

Aplikasi yang memiliki fitur keamanan yang kuat, seperti enkripsi data, perlindungan terhadap kebocoran informasi pribadi, dan pengamanan akun yang kokoh, akan memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

#### 6. Kemudahan Akses dan Kompatibilitas

Aplikasi yang tersedia di berbagai platform, seperti iOS dan Android, serta kompatibel dengan berbagai perangkat mobile, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan dengan mudah tanpa hambatan teknis.

#### b. Pengertian Pelayanan

Kotler berpendapat bahwa memberikan layanan kepada pihak lain pada dasarnya adalah memberikan sesuatu yang bernilai yang dapat mereka miliki. Kualitas layanan, seperti yang didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry, adalah pandangan yang

berasal dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima.<sup>23</sup>

Oleh karena itu, layanan bukanlah barang berwujud, melainkan semacam kontak manusiawi antara dua orang yang tidak dapat dialami secara mandiri. Praktik manajemen modern yang mengutamakan kepuasan pelanggan telah menghasilkan evolusi tingkat layanan yang unggul yang dikenal sebagai layanan yang luar biasa. Menurut Barata, "kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan" merupakan contoh pelayanan prima.

c. Pelayanan Digital (E-Service)

Layanan elektronik, seperti yang dijelaskan oleh Rowley, adalah "segala aktivitas, operasi, atau kinerja yang penyampaiannya difasilitasi oleh sarana elektronik." E-service menggabungkan aspek-aspek perdagangan elektronik, bantuan teknis, dan layanan. Menurut Voss, "eservice" adalah menyediakan layanan melalui internet. Dibandingkan dengan biaya yang murah dan kehadiran web, ketersediaan bukti kualitas layanan yang sudah ada untuk pengiriman melalui situs web adalah strategi sukses yang sangat penting. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan elektronik

---

<sup>23</sup>Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, (Tesis-UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), 20.

organisasi, yang digunakan di berbagai sektor, termasuk perbankan dan nonperbankan, secara langsung berkorelasi dengan perilaku mereka sebelum melakukan pembelian dan keputusan konsumsi. Kualitas layanan elektronik, seperti yang didefinisikan oleh Zeithaml dan Giovanis, adalah sejauh mana sebuah situs web memudahkan untuk menelusuri, membeli, dan menerima barang dan jasa.<sup>24</sup>

d. Fitur-Featir pelayanan pegadaian digital service

Pentingnya layanan pegadaian digital Pegadaian Digital Service terhadap komponen-komponen program yang menarik. Berikut ini adalah beberapa aspek paling menarik yang membuatnya layak untuk melakukan bisnis tanpa meninggalkan rumah:<sup>25</sup>

1. Cicil Emas

Di tengah pandemi, kenaikan harga bahan pokok yang terjadi setiap hari berdampak buruk pada perekonomian. Inflasi, yang mengikis daya beli dari waktu ke waktu, dapat diatasi dengan investasi yang bijak.

Salah satu strategi untuk menjaga kondisi keuangan Anda adalah dengan berinvestasi emas. Pegadaian adalah pilihan bagi Anda yang ingin berinvestasi emas mulai dari pecahan 0,5 gram, namun belum memiliki dana yang cukup untuk membeli emas secara langsung. Meskipun harga emas naik di masa depan, pembayaran bulanan yang harus dibayarkan berdasarkan

<sup>24</sup>Evita Rahayu, *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee*, (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018), 20.

<sup>25</sup> Sukardi. *Pelayanan pegadaian digital service*. (Jakarta:Bumi Aksara, 2003) hal 34.

kontrak tidak akan berubah nilainya.

Anda dapat mengajukan cicilan emas dengan uang muka mulai dari 15% melalui aplikasi Pegadaian Digital.

## 2. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan jual beli emas yang juga menawarkan pilihan deposito yang nyaman. Dengan menggunakan layanan ini, membeli emas sangatlah mudah.

Tabungan Emas memungkinkan Anda untuk membeli emas dengan harga yang kompetitif, dengan persyaratan pembelian minimum mulai dari 0,01 gram. Pilihan untuk menginvestasikan uang dengan aman, sehingga aset portofolio dapat terlindungi dan dikelola oleh para ahli yang terlatih.

Aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan pengguna untuk membuka rekening Tabungan Emas Pegadaian. Aplikasi

Tabungan Emas Pegadaian juga memungkinkan pengguna untuk mengisi ulang rekening, mengirim emas ke pengguna lain, menjual emas, mencetak emas, dan menggadaikan emas.

## 3. Gadai Tabungan Emas

Aplikasi Pegadaian Digital juga dapat digunakan untuk menggadaikan Tabungan Emas, seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Tabungan Emas Pegadaian sekarang dapat digunakan sebagai jaminan untuk pinjaman, sehingga memungkinkan konsumen untuk mendapatkan uang yang

mereka butuhkan dengan cepat tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

Bagi Anda yang sedang membutuhkan uang tunai namun tidak ingin menjual emas, opsi ini bisa menjadi pilihan yang tepat. Transaksi Gadai Emas Tabungan menjadi lebih mudah dan simpel dengan adanya Pegadaian Digital yang juga menawarkan nilai taksiran yang tinggi dan bunga sewa modal yang sangat rendah yaitu 0,75 persen per 15 hari. Dana hasil pinjaman gadai akan dikirim langsung ke rekening bank yang dituju. Gadai Emas Tabungan mengharuskan Anda mengunjungi Cabang Pegadaian untuk mengaktifkan rekening bank dan mendaftarkannya ke dalam aplikasi.

#### 4. Pengajuan Pembiayaan Usaha Online

Jika Anda telah memiliki perusahaan dan ingin mengembangkannya, Anda dapat mengajukan pendanaan lebih lanjut kepada Pegadaian dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital dan BPKB Kendaraan sebagai agunan. Hal ini tentu saja menyederhanakan proses pengajuan pendanaan untuk perusahaan.

Setelah mengajukan permohonan pinjaman melalui aplikasi Pegadaian Digital, petugas Pegadaian akan menghubungi Anda untuk memverifikasi informasi dan menyelesaikan proses pinjaman.

## 5. Pembayaran Tagihan

Ketika Anda memiliki banyak tagihan yang harus dibayar, Anda mungkin akan menghabiskan lebih banyak waktu daripada biasanya di bank atau ATM.

Anda juga merasa bahwa meninggalkan rumah di tengah pandemi seperti ini menjadi lebih berisiko, bukan? Anda bisa membayar tagihan listrik, telepon, PDAM, BPJS, dan tagihan lainnya secara online dengan layanan Pembayaran dan Isi Ulang Pegadaian Digital.

Jadi, mengapa Anda mengulur-ulur waktu? Yuk, sebarkan informasi ini ke teman dan keluarga Anda agar mereka juga bisa bergabung dengan Pegadaian dengan mengunduh aplikasi Pegadaian Digital di Google Play Store atau Apple App Store.

### e. Kepuasan Nasabah

Perusahaan, khususnya penyedia jasa atau lembaga keuangan, berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan klien yang tinggi. Kepuasan di antara klien perusahaan adalah indikator lain dari kemakmuran atau kegagalannya.

Kepuasan, seperti yang didefinisikan oleh M.Nur Rianto Al Arif, terjadi ketika seorang individu melaporkan hasil positif ketika membandingkan apa yang sebenarnya mereka dapatkan dengan harapan mereka. Klien bank adalah individu atau bisnis yang memelihara hubungan pemeriksaan, tabungan, atau pinjaman dengan

lembaga keuangan. Pelanggan, oleh karena itu, adalah individu yang akrab dengan bank atau yang ingin memulai perbankan di sana.<sup>26</sup>

Oleh karena itu, kelangsungan hidup bank tergantung pada kebahagiaan nasabahnya. Sejauh mana pelanggan senang tergantung pada seberapa baik kinerja aktual memenuhi harapannya. Indikator penting kebahagiaan pelanggan adalah seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan yang dirasakan klien. Kemakmuran bank mungkin sebagian tergantung pada seberapa puas pelanggannya. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu bank dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikannya. Bank harus memenuhi atau melampaui harapan klien mereka atas kualitas layanan yang mereka dapatkan untuk mempertahankan bisnis mereka. Kualitas layanan mengacu pada upaya yang dilakukan untuk memberikan tingkat kualitas yang dijanjikan kepada pelanggan dan kemampuan untuk mempengaruhi kualitas tersebut. Dalam perbankan syariah, kualitas layanan diprioritaskan agar nasabah memiliki keyakinan bahwa harapannya akan terpenuhi. Bank syariah seharusnya memiliki standar yang tinggi untuk layanan pelanggan.

f. Pengertian Angsuran / Cicilan

Membayar pembelian atau pinjaman dari waktu ke waktu disebut "cicilan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Hal ini menunjukkan bahwa cicilan berkaitan dengan utang yang dipecah

---

<sup>26</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Indeks. 2010) h.27.



menjadi beberapa bagian yang lebih kecil yang tersebar dalam jangka waktu yang lebih lama dan dibayarkan secara berkala.

Cicilan adalah rencana pembayaran yang membagi total biaya pembelian atau pinjaman menjadi cicilan yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola dari waktu ke waktu. Cicilan mengacu pada komitmen keuangan yang dipecah menjadi bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola yang harus dibayar secara berkala sepanjang waktu.

Pembayaran cicilan merupakan hal yang lumrah dilakukan saat membeli barang mahal seperti mobil, rumah, dan barang elektronik. Pembayaran sering kali dipecah menjadi interval berkala (bulanan atau tahunan) dan mencakup pokok dan bunga. Debitur harus terus melakukan pembayaran cicilan hingga seluruh utang dilunasi. Sebelum memutuskan untuk membayar sesuatu dengan cicilan, Anda harus memikirkan dengan hati-hati tentang implikasi keuangan dan kemampuan Anda untuk memenuhi persyaratan pembayaran. Hal ini juga mencakup potensi bahaya yang terkait dengan komitmen pembayaran jangka panjang, kemampuan membayar, bunga, dan biaya.

g. Tabungan Emas

Emas adalah logam mulia dengan harga pasar yang tinggi. Emas adalah logam mulia yang paling banyak dicari untuk membuat perhiasan yang indah dan karya seni yang tak ternilai

harganya. Kualitas emas yang unik dan harganya yang mahal merupakan bonus tambahan.

Al-Quran sering menyebut emas sebagai komoditas yang berharga. Emas disebutkan dalam ayat 14 Surat Ali Imran: Artinya: "Dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang." Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).

Fasilitas tabungan digunakan untuk memfasilitasi pembelian dan penjualan emas dengan harga yang kompetitif, sehingga dinamakan "tabungan emas". Masyarakat dapat berinvestasi emas dengan harga yang murah dengan bantuan layanan ini.

#### h. Pengertian top up

Top up menjadi lebih umum digunakan sebagai cara berbicara.

Top up juga dapat diartikan sebagai definisi harfiah dari istilah tersebut. Top up ini berguna dalam berbagai konteks, mulai dari dompet elektronik dan dompet digital hingga game online.

Anda mungkin pernah mendengar ini sebelumnya, tetapi bukan berarti semua orang telah melakukannya. Jika Anda belum paham, tidak apa-apa. Uraian berikut tentang pemahaman top up akan menguraikan prosedur yang dapat dilakukan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penggunaan layanan digital pegadaian di PT Pegadaian Cabang Jember dalam mempermudah transaksi nasabah dengan menjelaskan dan menggambarkan secara eksplisit mengenai topik dan objek penelitian.

Penelitian lapangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian ini. Peneliti dalam penelitian ini memperoleh wawasan tentang cara kerja PT Pegadaian Cabang Jember melalui observasi langsung dan diskusi dengan pejabat perusahaan. Sebuah unit sosial dapat berupa individu, kelompok, atau komunitas, dan penelitian semacam ini berusaha untuk mempelajari sebanyak mungkin tentang sejarah, keadaan saat ini, dan hubungan lingkungan mereka. Studi mendalam tentang satu kelompok sosial memberikan gambaran yang jelas dan terorganisir dengan baik tentang dinamika kelompok tersebut.<sup>27</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah PT Pegadaian Cabang Jember Jl. Syamanhudi No. 47, Jember, Jawa Timur.

---

<sup>27</sup>Suryana, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Umversana Pendidikan Indonesia, 2010), 18.

### C. Subyek penelitian

Para peneliti menggunakan metodologi *purposive* dengan pertimbangan tertentu, seperti mewawancarai mereka yang dianggap paling tahu tentang apa yang kami perkirakan akan diketahui tentang topik penelitian ini. Beberapa kriteria digunakan untuk memilih sumber data untuk investigasi ini.

- 1) Pemimpin ( Bapak Rosyidi )
- 2) Petugas Administrasi ( Bapak Indra )
- 3) Customer Service ( Ibu Mareta )
- 4) Satpam ( Mulyadi )
- 5) Nasabah ( Riska, Roni )

### D. Teknik pengumpulan data

#### 1. Metode Observasi

Dalam pendekatan observasional, peneliti mengawasi subjek penelitian dan membuat catatan setiap kali ada gejala yang muncul.<sup>28</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi untuk dianalisis dengan tujuan untuk memberikan informasi yang akurat mengenai peran layanan digital pegadaian dalam mempermudah transaksi nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi observasi dimana peneliti mengunjungi tempat kegiatan partisipan tanpa ikut terlibat di dalamnya. Peneliti menggunakan pendekatan observasi untuk mengumpulkan data sebagai berikut:

---

<sup>28</sup>S. Aminah, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*, (Jakarta: Penandamedia Group, 2019), 67.

- a) Lokasi PT Pegadaian Cabang Jember,
- b) Situasi dan kondisi PT Pegadaian Cabang Jember.
- c) Aktivitas atau kegiatan dalam proses penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah diskusi yang dilakukan untuk suatu alasan tertentu. Ada dua orang yang terlibat dalam wawancara: orang yang mewawancarai (pewawancara) dan orang yang diwawancarai (terwawancara).

Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dalam metode ini. Di sini, yang dimaksud dengan "wawancara semi-terstruktur" adalah wawancara yang memiliki lebih banyak kelonggaran daripada wawancara yang direncanakan secara ketat. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara hanyalah sketsa kasar dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam panduan wawancara.<sup>29</sup>

Data yang diperoleh dari metode wawancara ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengenai proses penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

---

<sup>29</sup>Sugiono, *Metode Penelitian "Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D"* (Bandung: Alfabeta, 2010), 320.

- b. Mengenai dampak-dampak dalam proses penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

### 3. Dokumentasi

Kejadian di masa lalu dapat ditunjukkan melalui dokumentasi. Bukti dapat berupa karya tertulis atau visual seseorang atau bahkan monumen fisik mereka. Buku harian, memoar, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan adalah contoh dokumentasi tertulis. Catatan visual termasuk namun tidak terbatas pada gambar, foto, dan sketsa. Karya seni, seperti lukisan, patung, film, dan karya kreatif lainnya, dapat berfungsi sebagai dokumentasi visual. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumentasi melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara.<sup>30</sup>

Adapun data yang dikumpulkan sebagai berikut:

- a. Profil PT Pegadaian (persero) Cabang Jember
- b. Struktur organisasi PT Pegadaian (persero) Cabang Jember

### E. Analisis Data

Langkah selanjutnya dalam setiap upaya ilmiah adalah menganalisis data yang terkumpul. Data dianalisis secara interaktif. Analisis data dapat dipecah menjadi beberapa langkah, seperti yang dijelaskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana:<sup>31</sup>

- a. Kondensasi Data

Memadatkan data berarti memilih, menyederhanakan,

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung, Alfabeta CV, 2018), 240.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. hal 245.

mengabstraksikan, dan/atau mengubah informasi dari sejumlah besar catatan lapangan tertulis, wawancara, dokumen, dan sumber-sumber empiris lainnya ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola.

b. Penyajian data (*data display*)

Berikutnya adalah *display data*, setelah reduksi data. Informasi disajikan dalam bentuk sinopsis. Setelah peneliti mereduksi kumpulan data dengan mengumpulkannya secara metodis, mereka menulis temuan mereka dalam gaya naratif.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah menggunakan data yang dikumpulkan di lapangan untuk membuat beberapa kesimpulan awal. Hasil dari langkah pertama pengumpulan data bersifat sementara dan dapat direvisi jika ada bukti yang kurang. Selain itu, peneliti memeriksa ulang temuan-temuan tersebut. Jika temuan awal ini membutuhkan lebih banyak informasi, maka prosedur pengumpulan informasi diulangi. Peneliti kemudian menyajikan hasil penelitian lapangan setelah diverifikasi, tindakan menarik kesimpulan hanyalah salah satu komponen dari keseluruhannya, singkatnya, validitas mengacu pada proses menentukan apakah makna yang muncul benar, kuat, dan sesuai, apa yang dimiliki, jika ada, adalah cita-cita yang menarik tentang suatu peristiwa yang realitas dan kegunaannya tidak jelas.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> M. B. Miles, A. M. Huberman dan J. Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*, (USA: Sage Publications, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI Press, 2014), 14-15.

## F. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk memastikan keaslian datanya. Triangulasi adalah proses pengecekan ulang data dari berbagai sumber dalam berbagai waktu.<sup>33</sup> Menurut Sugiyono terdapat tiga macam triangulasi antara lain:

### a. Triangulasi Sumber

Keandalan data dievaluasi dengan membandingkan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Peneliti menarik kesimpulan setelah menganalisis data yang terkumpul dan memeriksa ulang temuannya dengan menggunakan tiga set data independen (*membercheck*).

### b. Triangulasi Teknik

Memverifikasi data dari sumber yang sama dengan menggunakan beberapa metode adalah salah satu cara untuk menilai keandalannya. Strategi verifikasi data berkisar dari wawancara langsung dan observasi langsung hingga catatan tertulis. Ketika hasil penelitian berbeda tergantung pada metode pengujian kredibilitas data yang digunakan, peneliti harus melakukan pengecekan ulang dengan sumber data yang relevan.

## G. Tahap-tahap penelitian

Dimulai dengan penelitian latar belakang dan diakhiri dengan laporan akhir, proses penelitian ini merinci setiap langkah yang akan diambil untuk melaksanakan penelitian. Terdapat tiga tahap dalam penelitian kualitatif ini:

---

<sup>33</sup>Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), 372.



a. Tahap pra lapangan

Dalam tahap penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan antara lain:

1) Menyusun rancangan penelitian

Sejumlah faktor ditentukan oleh peneliti sebagai bagian dari proses ini, termasuk nama penelitian, motivasi, bidang penekanan, tujuan, manfaat, objek, dan teknik.

2) Memilih tempat

Sebelum melakukan investigasi, penulis menetap di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

3) Lisensi Kendali

Peneliti harus mendapatkan persetujuan dari kampus UIN KHAS Jember sebelum memulai studi. Peneliti mendatangi kantor PT Pegadaian (Persero) Jember dengan membawa surat pengantar dari direktur program studi, meminta izin untuk melakukan penelitian.

Setelah mendapatkan izin untuk melakukan studi mereka di sana, para ilmuwan dapat langsung masuk ke fase investigasi.

4) Mengevaluasi tren saat ini

Setelah dokumen yang diperlukan diurus, para peneliti pergi ke lapangan untuk mengumpulkan informasi tentang konteks penelitian, latar pendidikan, dan kehidupan para informan.

5) Pilih Sumber

Peneliti memilih narasumber sebagai sarana pengumpulan data. Manajer dan karyawan PT Pegadaian (persero) kantor Jember

diwawancarai untuk penyelidikan ini.

6) Siapkan Alat Riset

Sebelum terjun ke lapangan, peneliti memastikan segala sesuatunya sudah siap, termasuk kamera dan peralatan belajar lainnya.

Untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan terfokus dan sejalan dengan tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan lebih metodis, intensif, dan mendalam karena peneliti merumuskan pertanyaan sebagai pedoman wawancara yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti dan dicari jawabannya.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

- 1) Mempelajari konteks penelitian dan bersiap untuk melakukan penelitian.
- 2) Pergi keluar untuk bermain
- 3) Pengumpulan informasi.

c. Tahap analisis data

Ini adalah langkah terakhir dalam prosedur penelitian. Peneliti sekarang mulai menulis laporan dan membuat kasus untuk temuan penelitian.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Moleong, *Metode Penelitian.*, 127.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. PT Pegadaian CP Jember – Jember

Gadai, Kreasi, Krasida, Krista, Mulia, Kresna, Gadai Bisnis, EmasKu, Gadai Flexi, Tabungan Emas, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dan lain-lain) merupakan layanan yang disediakan oleh PT Pegadaian Persero Kantor Cabang Jember, Jawa Timur.

Layanan yang berkaitan dengan barang PT Pegadaian ditawarkan di lokasi PT Pegadaian Persero ini. Produk dan layanan yang disediakan oleh PT Pegadaian meliputi, namun tidak terbatas pada, investasi emas pegadaian, riset harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, pegadaian Kredit Cepat Aman (KCA), pegadaian syariah, dan lain-lain. Nasabah dapat mengajukan pinjaman dan kredit di sini dengan menggunakan agunan seperti surat BPKB mobil dan kendaraan bermotor lainnya, sertifikat hak milik, dan lain sebagainya. Sistem pegadaian ini bebas risiko. Dapatkan jawaban yang Anda butuhkan mengenai suku bunga pegadaian, pengajuan pinjaman, dan lainnya dengan mengunjungi PT Pegadaian di daerah Anda. Anda dapat mengunjungi situs web PT Pegadaian, menelepon nomor bebas pulsa mereka, atau menghubungi perwakilan layanan pelanggan.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Observasi, PT. Pegadaian cabang CP Jember di Jember.

## 2. Produk-Produk Pegadaian Digital Service (PDS)

Adapun produk-produk pegadaian digital service yaitu sebagai berikut;

- a) Emas memiliki fitur pembelian dan penjualan emas serta transfer dan pencetakannya, daftar akun dengan data harga yang relevan, dan layanan gadai untuk tabungan emas.
- b) Layanan penjemputan dan pengantaran, pemesanan, tabungan emas, dan gadai surat berharga merupakan contoh layanan Gadai.
- c) Mengajukan pinjaman untuk membiayai perusahaan Anda dengan mengisi informasi yang diperlukan (kebutuhan modal, jenis usaha, omset bulanan, dan keuntungan bulanan) adalah contoh pembiayaan usaha.
- d) Yang termasuk dalam Pembayaran dan Isi Ulang adalah transaksi gadai (tabungan emas), isi ulang BPJS, PLN, PDAM, dan Telkom, serta pembayaran gadai. Menambahkan Uang ke Rekening Anda.
- e) Cicilan emas batangan dari ANTAM dan UBS adalah dua contoh cicilan emas.
- f) Tujuan dari Cabang Pegadaian adalah untuk memudahkan konsumen dalam mencari pegadaian lokal.<sup>36</sup>

## 3. Cara Registrasi Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

Berikut tahapan-tahapan dalam registrasi Pegadaian Digital Service:<sup>37</sup>

<sup>36</sup>Pegadaian, Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru, 189.

<sup>37</sup>Noor, T.D.F.S., Nurendah, Y. and Suardy, W., 2021. Penerapan Hukum Bisnis Sebagai Upaya Menstimulus Kinerja UMKM Dari Perspektif Marketing. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), pp.627-640.

- a. Anda bisa mendapatkannya melalui Google Play Store, jadi Kemudian cari "Pegadaian Digital" menggunakan istilah pencarian tersebut.
- b. Setelah program berhasil diunduh, luncurkan.
- c. Jika Anda memilih untuk mengabaikannya, halaman pendaftaran akan dimuat.
- d. Setelah tombol "Registrasi" diklik, halaman baru akan terbuka menanyakan nama dan nomor telepon pengguna (nama harus sesuai dengan KTP, dan nomor telepon harus berfungsi agar peringatan kode OTP dapat dikirim).
- e. Ketika kami mengklik "Selanjutnya" setelah memberikan Nama dan Nomor Ponsel kami, kami akan dikirim ke halaman baru tempat kami dapat memasukkan Kata Sandi Satu Kali (OTP) yang kami terima di ponsel terdaftar kami.
- f. Setelah itu kita lanjut ke langkah selanjutnya yaitu memasukkan alamat email kita dengan cara klik tombol "Next".
- g. Ketika kita mengklik "Berikutnya" setelah memasukkan alamat email kita, halaman baru akan dimuat di mana kita dapat memasukkan kata sandi, (Kata sandi ini selanjutnya akan diperlukan untuk masuk).
- h. Setelah kata sandi dimasukkan, klik "Selesai" untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Jika berhasil, halaman baru akan dimuat.
- i. Saya. Konfirmasikan alamat email kita dengan membalas email verifikasi yang baru saja kita terima. Email yang belum dikonfirmasi

akan ditandai. Namun, kami masih dapat menggunakan aplikasi PDS ini tanpa memverifikasi email.

- j. Setelah alamat email dikonfirmasi, buka menu "Pengaturan" dan lengkapi bagian "Data Pelanggan". Kemudian, pastikan untuk mengisi semuanya dengan benar sesuai dengan KTP. Setelah itu, Anda harus bertanya kepada pekerja Pegadaian tentang CIF tersebut.
- k. Proses registrasi tersebut di atas harus diselesaikan sebelum menggunakan aplikasi Layanan Digital Pegadaian.<sup>38</sup>

#### 4. Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan Pegadaian yang dapat diakses melalui aplikasi smartphone, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi Pegadaian dari genggaman tangan.

Nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga dalam bertransaksi dengan bantuan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Caranya hampir sama dengan program Mobile Banking perbankan pada umumnya, yaitu memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi hanya melalui ponsel dan menyediakan akses layanan melalui menu dan fitur yang sudah tersedia dan dapat diakses melalui software yang dapat diunduh. Berbeda dengan aplikasi mobile banking kompetitor, Aplikasi Pegadaian Digital Service menawarkan fungsi-fungsi yang lebih lengkap.

---

<sup>38</sup> Wahyu Agus. "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology." *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* x (2) (2017). 56.

Pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service memiliki akses ke berbagai layanan, termasuk kemampuan untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan, mengajukan pinjaman, mencari lokasi cabang Pegadaian di seluruh Indonesia, dan memantau perkembangan harga emas harian. Selain itu, sangat mudah. Fitur Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran, dan Isi Ulang, Cicilan Emas, dan Cabang Pegadaian semuanya dapat diakses di aplikasi Pegadaian Digital Service. Setiap opsi ini dilengkapi dengan serangkaian layanan tambahan yang dirancang untuk merampingkan tugas-tugas umum dan tugas-tugas pengguna. Di antara banyak hal yang ditawarkan Pegadaian Digital adalah:<sup>39</sup>

1. Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas)
2. Gadai (Booking Service, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
3. Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
4. Pembayaran dan Top Up (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM, Telkom)

G-Cash adalah mata uang digital yang dapat digunakan untuk pembelian online. Jika Anda tidak memiliki rekening bank namun ingin melakukan pembelian digital, Anda dapat menggunakan G-cash. Nasabah tidak dibatasi untuk menggunakan G-Cash saat melakukan pembelian secara online.

---

<sup>39</sup> Winarno, Wahyu Agus. "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* IV (1) (2017). 69.

Menurut Iriyadi Salsabila, salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi Pegadaian adalah Pegadaian Digital Service, dimana nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi dengan menggunakan fitur-fitur layanan yang telah disediakan dalam aplikasi ini melalui smartphone. Pegadaian Digital memiliki beberapa fungsi yang bermanfaat, seperti:<sup>40</sup>

#### 1. Emas

- a. Beli Emas
- b. Jual Emas
- c. Transfer Emas
- d. Cetak Emas
- e. Daftar Rekening
- f. Info Harga
- g. Gadai Tabungan Emas

#### 2. Gadai

- a. Booking Service
- b. Gadai Tabungan Emas

---

<sup>40</sup>Salsabila, H. A., & Iriyadi, I. (2020). Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 4(2), 137-148.



c. Gadai Efek

3. Pembiayaan

a. Pembiayaan Multiguna

b. Pembiayaan Ibadah Haji

4. Pembayaran dan Top Up

a. Beli Tabungan Emas

b. Bayar Gadai

c. Bayar Angsuran

d. Pembelian Pulsa

e. PLN

f. PDAM

g. Telkom

5. Anda dapat menggunakan *G-Cash* untuk melakukan transaksi keuangan. Jika Anda tidak memiliki rekening bank namun ingin melakukan pembelian digital, Anda dapat menggunakan *G-cash*. Nasabah tidak dibatasi untuk menggunakan *G-Cash* saat melakukan pembelian secara online.



## B. Penyajian Data Dan Analisis

Temuan data yang diperoleh melalui observasi (kondisi riil), hasil wawancara, dan deskripsi informasi lainnya dibahas dalam paparan data, beserta penerapan dan dampaknya terhadap transaksi nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember berkat penerapan pegadaian layanan digital. Kondisi alamiah PT Pegadaian Cabang Jember akan diuraikan dalam paparan data, sesuai dengan penekanan yang telah dikemukakan pada Bab I. Berikut ini adalah uraian metodis informasi yang akan dipaparkan: (1) Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember, (2) Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember adapun ruang lingkup dalam mempermudah nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu Pembayaran angsuran / cicilan, Tabungan Emas, Pembayaran top up yaitu sebagai berikut.

1. Penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

a. Pembayaran angsuran / cicilan

Adapun kemudahan di Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk Pembayaran angsuran / cicilandi PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

“Kemudahan pegadaian digital service dalam memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran di PT Pegadaian Cabang Jember khususnya dalam pembayaran angsuran yaitu dengan adanya aplikasi PDS dapat memberikan kecepatan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan mengantri seperti di gerai pegadaian hanya untuk melakukan pembayaran angsuran dengan aplikasi PDS, nasabah cukup menginstal aplikasi Pegadaian Digital Service dan apabila nasabah sudah mendownload dan menginstal aplikasi Pegadaian Digital Service, anda tinggal login dan tinggal pilih menu pembayaran dan top up setelah itu klik bayar gadai dan klik atau pilih jenis kredit dan klik kredit sendiri setelah itu masukkan nomor kredit yang tertera di bukti gadai, setelah itu masukkan jumlah tagihan yang harus dibayar dan klik next dan setelah itu tinggal klik atau tandai kotak yang berisikan saya setuju dan klik next dan untuk metode pembayarannya gunakan metode pembayaran G- Tunai dan pastikan saldo mencukupi untuk metode pembayaran tersebut. Ambil uang tunai dan pastikan saldo Anda cukup untuk melakukan pembayaran.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut: <sup>42</sup>

Dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service, manfaat pertama adalah nasabah tidak perlu datang ke pegadaian untuk melakukan pembayaran, tetapi bisa dilakukan dari rumah dengan mengunduh aplikasi dan memilih opsi pembayaran yang sesuai, seperti "cicilan" atau "tunda" pada menu yang tersedia.

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>43</sup>

“Pegadaian Digital Service, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Rsyidi dan Ibu Mareta, memang memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran di PT Pegadaian Cabang Jember. Secara spesifik, aplikasi PDS dapat memberikan kecepatan kepada nasabah dalam melakukan

<sup>42</sup>Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023.

<sup>43</sup>Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

pembayaran angsuran dan pelayanan yang cepat. Manfaat pertama, nasabah tidak perlu lagi mengantri dengan melakukan pembayaran menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service yang dapat diunduh dan digunakan dengan beberapa klik saja.”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi di atas bahwa penerapan digital service pegadaian dalam memudahkan nasabah membayar angsuran/cicilan di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu nasabah tidak harus datang ke pegadaian, cukup meng-install aplikasi Pegadaian Digital Service, lalu klik sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

#### b. Tabungan Emas

Adapun kemudahan di Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>44</sup>

“Untuk melakukan Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember, nasabah cukup mengunduh aplikasi pegadaian digital, memilih menu buka tabungan emas pada menu utama, lalu menginput data diri, dan nasabah sudah bisa melakukan transaksi. Hal ini membuat nasabah tidak perlu datang langsung dan mengantri, seperti halnya di pegadaian tradisional, hanya untuk melakukan pembayaran cicilan.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>45</sup>

“Untuk menabung emas di PT Pegadaian Cabang Jember, Anda hanya perlu mengunduh aplikasi pegadaian digital, pilih menu buka tabungan emas pada menu utama, masukkan data diri, dan pilih cabang tempat Anda melakukan pembayaran cicilan.

<sup>44</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

<sup>45</sup>Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>46</sup>

“kemudahan di pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember apa yang dikatakan bapak rosidi sama ibu maret itu benar yaitu tentunya nasabah tidak usah datang langsung ke cabang pegadaian melainkan hanya download aplikasi pegadaian digital dan pilih menu buka tabungan emas pada menu utama, setelah itu input data diri dan pilih cabang lokasi pembukaan rekening dan rekening tersebut sudah aktif dan buku tabungan tersebut bisa diambil di cabang tempat pendaftaran begitu mbak”

Dari hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan digital pegadaian telah memudahkan nasabah untuk menabung emas di PT Pegadaian Cabang Jember, dimana nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi pegadaian digital, memilih menu buka tabungan emas pada menu utama, menginput data diri, memilih cabang tempat pembukaan rekening, dan kata sandi, tanpa harus datang langsung ke pegadaian secara fisik.

c. Pembayaran top up

Adapun kemudahan di Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk Pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

<sup>47</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

“Nasabah dapat dengan mudah melakukan pembayaran tambahan di aplikasi Pegadaian Digital Service dari mana saja dengan hanya bermodalkan koneksi internet dan smartphome, berkat berbagai pilihan pembayaran seperti mobile banking dari berbagai bank dan pembayaran online sehingga tidak perlu datang ke cabang Pegadaian. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk transaksi gadai, sehingga menghemat waktu dan tenaga nasabah.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>48</sup>

“Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang Pegadaian untuk melakukan pembayaran tambahan, cukup dengan koneksi internet dan smartphome, nasabah bisa memilih berbagai metode pembayaran (termasuk mobile banking dari berbagai bank) yang tersedia di aplikasi Pegadaian Digital Service.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>49</sup>

“Ya, apa yang dikatakan oleh Bapak Indra dan Ibu Mareta mengenai kemudahan nasabah dalam melakukan top up pembayaran di aplikasi nasabah Pegadaian Digital Service memang benar adanya, nasabah hanya perlu menyiapkan koneksi internet dan smartphome, lalu memilih pembayaran yang tersedia seperti mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran secara online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang Pegadaian dan untuk melakukan transaksi gadai pun nasabah dapat menggunakan aplikasi tersebut.”

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember

---

<sup>48</sup>Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023.

<sup>49</sup>Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

yaitu nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih pembayaran yang tersedia seperti halnya menggunakan mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian dan untuk melakukan transaksi gadai nasabah juga bisa memanfaatkan aplikasi tersebut maka dari itu nasabah bisa lebih efisien dan bisa melakukan pembayaran kapan saja tanpa harus mengantre.

2. Dampak Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.
  - a. Jumlah Nasabah Meningkatkan

Adapun dampak Pegadaian Digital Service terhadap jumlah nasabah semakin meningkat dicontohkan dalam Pembayaran angsuran / cicilan di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember

yaitu sebagai berikut:<sup>50</sup>

“Adapun dampak pegadaian digital service terhadap jumlah nasabah semakin meningkat dalam Pembayaran angsuran / cicilan di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu dengan adanya aplikasi PDS ini mbak nasabah kita semakin banyak di PT Pegadaian Cabang Jember karena kemudahan dalam membayar angsuran atau cicilan sudah semakin mudah dan cepat dan nasabah tidak perlu datang dan antre seperti di outlet pegadaian dan nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan smartphone dan juga bisa melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi pegadaian digital service tevrsebut dengan begitu jumlah nasabah semakin meningkat mbak”

---

<sup>50</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>51</sup>

“Dampak pegadaian digital service terhadap jumlah nasabah semakin meningkat dalam Pembayaran angsuran atau cicilan di PT Pegadaian Cabang Jember memang nasabahnya semakin banyak mbak karena selain nasabah semakin mudah untuk melakukan pembayaran angsuran menggunakan aplikasi nasabah juga tidak perlu mengantre untuk melakukan pembayaran angsuran tersebut begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>52</sup>

“iya mbak apa yang di jelaskan oleh Bapak rosyidi dan Ibu mareta diatas itu benar, nasabah di pt pegadaian digital service itu semakin banyak karena karena kemudahan dalam membayar angsuran atau cicilan sudah semakin mudah dan cepat dan nasabah tidak perlu datang dan antre seperti di outlet pegadaian dan nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan smartphone dan juga bisa melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi pegadaian digital service begitu mbak”

Begitupun juga di jelaskan oleh Bak Riska sebagai Nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut.<sup>53</sup>

“iya bak apa yang dijelaskan oleh petugas PT Pegadaian itu benar, nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember itu semakin banyak karena kemudahan dalam pembayaran angsuran atau cicilan sudah semakin mudah dan cepat dan nasabah tidak perlu datang dan antri di outlet pegadaian”

---

<sup>51</sup> Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023

<sup>52</sup> Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023

<sup>53</sup> Riska, Nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 14 Februari 2023



Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa dampak penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk pembayaran angsuran di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu Pembayaran angsuran / cicilan di PT Pegadaian Cabang Jember dengan adanya aplikasi pds ini mbak nasabah kita di PT Pegadaian Cabang Jember ini semakin meningkat mungkin karena kemudahan dalam membayar angsuran dan cicilan dengan aplikasi PDS itu sendiri dan juga mungkin karena nasabah tersebut tidak perlu lagi mengantri.

b. Pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat

Adapun Dampak Pegadaian Digital Service di contohkan dalam Pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>54</sup>

“Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember juga semakin banyak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung emas, pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat di PT Pegadaian mbak dan juga sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai hanphone, paket data dan koneksi jaringan yang setabil begitu mbak”

---

<sup>54</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut: <sup>55</sup>

“Berbicara dampak khususnya Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak mbak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung karena sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun jadi tidak perlu lagi antre begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut: <sup>56</sup>

“Iya mbak dampak dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak, banyaknya nasabah tersebut ya karena dipengaruhi oleh mudahnya nasabah tersebut untuk menabung cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan yang stabil dan sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun jadi tidak perlu lagi antre begitu mbak”

Begitupun juga di jelaskan oleh Bak Riska sebagai nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut. <sup>57</sup>

“Iya mbak dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak, banyaknya nasabah tersebut karena mudahnya pengajuan dan verifikasi dokumen cepat dan mudah dan nasabah cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan”

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa dampak penerapan Pegadaian Digital Service dalam

<sup>55</sup> Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023.

<sup>56</sup> Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

<sup>57</sup> Riska, Nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 14 Februari 2023.

mempermudah nasabah untuk tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu semakin meningkat, meningkatnya nasabah tersebut dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung karena sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan yang stabil.

c. Meningkatkan kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah

Adapun Dampak Pegadaian Digital Service di contohkan dalam kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut.<sup>58</sup>

“Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember juga semakin banyak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian mbak dan juga sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan yang stabil begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut: <sup>59</sup>

“Berbicara dampak khususnya Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin

<sup>58</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

<sup>59</sup>Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023.

banyak mbak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk melakukan Tabungan Emas dan juga mudahnya nasabah tersebut untuk menabung karena sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun jadi tidak perlu lagi antre begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>60</sup>

“Iya mbak dampak dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak, banyaknya nasabah tersebut ya karena dipengaruhi oleh kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk Tabungan Emas mudahnya nasabah tersebut untuk menabung cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan yang stabil dan sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun jadi tidak perlu lagi antre begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Roni sebagai nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember sebagai berikut.<sup>61</sup>

“Iya mbak dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak, banyaknya nasabah tersebut karena dipengaruhi oleh kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah yang tidak perlu datang ataupun antri secara langsung di PT Pegadaian Cabang Jember dan dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa dampak penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu semakin meningkat, meningkatnya

---

<sup>60</sup>Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

<sup>61</sup> Roni, Nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara 14 Februari 2023

nasabah tersebut dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung karena sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai handphone, paket data dan koneksi jaringan yang stabil.

d. Kemudahan Akses

Adapun Dampak Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah yaitu Kemudahan akses bagi nasabah agar bisa melakukan transaksi lebih cepat contohnya dalam pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember menurut Bapak Rosyidi sebagai pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>62</sup>

“Dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak karena nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih pembayaran jika saldo nasabah kurang dari setoran maka bisa langsung melakukan top up yang tersedia seperti halnya menggunakan mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian dan kepuasan nasabah tersebut bisa kita lihat di kolom komentar aplikasi begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Mareta sebagai Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut: .<sup>63</sup>

“Dengan adanya aplikasi pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember nasabah semakin meningkat atau bertambah banyak karena nasabah cukup menyiapkan

<sup>62</sup>Rosyidi, pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember, Observasi, 4 Februari 2023.

<sup>63</sup>Mareta, Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 4 Februari 2023.

koneksi internet dan smartphone lalu memilih pembayaran yang tersedia seperti halnya menggunakan mobile banking kayak biasanya dan dengan adanya pembayaran online nasabah tidak perlu antre lagi datang ke cabang pegadaian”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Indra sebagai Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember yaitu sebagai berikut:<sup>64</sup>

“Iya mbak berbicara tentang dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember bisa dikatakan bagus atau semakin banyak mbak karena semenjak adanya aplikasi tersebut nasabah sudah semakin mudah untuk melakukan top up dan cukup dirumah saja tidak usah perlu lagi datang ke poegadaian dan sudah bisa melakukan pembayaran top up kapan pun dan dimanapun jadi tidak perlu lagi antre begitu mbak”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Roni sebagai nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu sebagai berikut.<sup>65</sup>

“Iya mbak dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak, karena hanya bermodalkan paket data nasabah bisa dengan mudah mengakses pegadaian digital service yang sudah tersedia banyak fitur-fitur di dalamnya”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan digital pegadaian berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan top up rekening di PT Pegadaian Cabang Jember. Hal ini dikarenakan nasabah sekarang hanya perlu memiliki akses ke internet dan smartphone untuk memilih dari berbagai pilihan

<sup>64</sup>Indra, Petugas Administrasi di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara, 13 Februari 2023.

<sup>65</sup>Roni, Nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember, Wawancara 14 Februari 2023.

pembayaran, termasuk mobile banking dari sejumlah bank yang berbeda.

### C. Pembahasan Temuan

Konsep peneliti, lokasi penemuan relatif terhadap penemuan sebelumnya, hubungan antara kategori dan dimensi, serta interpretasi dan penjelasan tentang temuan yang diungkapkan dari lapangan, semuanya dibahas dalam bagian ini.<sup>66</sup> Adapun temuan-temuan yang didapat dari lapangan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

a. Pembayaran angsuran / cicilan

Kemudahan di pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran di PT Pegadaian Cabang Jember terutama dalam pembayaran angsuran yaitu dengan aplikasi PDS tersebut bisa memberikan kecepatan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan antre seperti di outlet pegadaian hanya untuk melakukan pembayaran angsuran dengan adanya aplikasi PDS nasabah cukup menginstal aplikasi Pegadaian Digital Service dan apabila nasabah sudah download dan menginstal aplikasi Pegadaian Digital Service itu mbak tinggal login dan tinggal pilih menu pembayaran dan top up setelah itu klik bayar gadai dan klik atau

---

<sup>66</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember:IAIN Jember Press, 2018), 77.

pilih jenis kredit dan klik kredit sendiri setelah itu masukkan nomor kredit yang tertera di surat bukti gadainya itu mbak nah setelah itu masukkan jumlah tagihan yang harus dibayar dan klik selanjutnya dan setelah itu tinggal klik atau tandai kotak yang berisi saya setuju dan klik selanjutnya dan untuk metode pembayarannya menggunakan metode pembayaran G-Cash dan pastikan saldonya cukup untuk membayar tagihannya.

b. Tabungan emas

Kemudahan di Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk melakukan Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember yaitu dengan aplikasi PDS tersebut bisa memberikan kecepatan kepada nasabah untuk melakukan Tabungan Emas dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan antri seperti di outlet pegadaian hanya untuk melakukan pembayaran angsuran cukup hanya *download* aplikasi pegadaian digital dan pilih menu buka tabungan emas pada menu utama, setelah itu input data diri dan pilih cabang lokasi pembukaan rekening dan pilih metode pembayaran dan klik atau lakukan pembelian emas dan lakukan pembayaran sesuai petunjuk dan rekening tersebut sudah aktif dan buku tabungan tersebut bisa diambil di cabang tempat pendaftaran.

c. Pembayaran top up

Kemudahan di Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah untuk Pembayaran top up di aplikasi Pegadaian Digital



Service nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih pembayaran yang tersedia seperti halnya menggunakan mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian dan untuk melakukan transaksi gadai nasabah juga bisa memanfaatkan aplikasi tersebut maka dari itu nasabah bisa lebih efisien dan bisa melakukan pembayaran kapan saja tanpa harus mengantre.

Aplikasi PDS merupakan aplikasi digital baru yang diluncurkan oleh PT Pegadaian untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern, berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas tentang penerapan pegadaian layanan digital dalam mempermudah transaksi nasabah di PT Pegadaian Cabang Jember. Sistem informasi aplikasi PDS dirilis untuk mengurangi stres dan mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah.<sup>67</sup>

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember diharuskan mengikuti perkembangan zaman, zaman yang sudah semakin modern dan berbasis android maka dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service nasabah bisa langsung menginstal aplikasi tersebut di

---

<sup>67</sup> Thomas Andika Permana, Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, Studi Kasus di klinik Adhiwarga PKBI DIY, (Skripsi-Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2017), 12.

handphonenya masing masing guna meringankan dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

2. Dampak Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember.

a. Jumlah Nasabah Meningkat

Nasabah berbondong-bondong datang ke PT Pegadaian Cabang Jember karena kemudahan aplikasi PDS, yang memungkinkan mereka membayar angsuran secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain itu, aplikasi PDS juga tidak mengharuskan nasabah untuk mengantri, sehingga nasabah dapat menyelesaikan transaksi kapan pun mereka mau.

b. Pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat

Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah yang dicontohkan dalam pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat untuk melakukan Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember juga semakin banyak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung emas, pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat di PT Pegadaian mbak dan juga sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai *hanphone*, paket data dan koneksi jaringan yang setabil.

c. Meningkatkan kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah

Dampak penerapan pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Jember juga semakin banyak, bertambah banyaknya nasabah tersebut dipengaruhi dengan kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah untuk Tabungan Emas di PT Pegadaian mbak dan juga sudah bisa menabung kapan pun dan dimanapun dengan cukup mempunyai *hanphone*, paket data dan koneksi jaringan.

d. Kemudahan Akses

Dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah yaitu kemudahan akses nasabah agar bisa melakukan transaksi lebih cepat contohnya dalam pembayaran top up di PT Pegadaian Cabang Jember semakin banyak karena nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan *smartphone* lalu memilih pembayaran jika saldo nasabah kurang dari setoran maka bisa langsung melakukan top up yang tersedia seperti halnya menggunakan mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian dan kepuasan nasabah tersebut bisa kita lihat di kolom komentar aplikasi

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi dengan fungsi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi berdasarkan hasil temuan penelitian di atas mengenai pengaruh digital

service pegadaian terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember dan selanjutnya didialogkan dengan teori Mulyana. Sistemnya hampir sama dengan aplikasi Mobile Banking perbankan pada umumnya, yaitu memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi hanya dari smartphone dan menyediakan akses layanan melalui menu atau fitur yang telah tersedia di dalam aplikasi. Jika dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lainnya, Pegadaian Digital Service lebih menonjol karena fiturnya yang lengkap.<sup>68</sup>

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember sangatlah efisien dalam mempermudah nasabah untuk bertransaksi mulai dari peminjaman maupun pengembalian peminjaman yang melalui aplikasi pegadaian digital service.

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

---

<sup>68</sup> Mulyana., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010), 175.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan Pegadaian Digital Service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember, Penerapannya dengan mengajari nasabah untuk bertransaksi dan registrasi di aplikasi pegadaian digital service dan juga mengsosialisasikan langsung kepada nasabah baik secara online maupun tatap muka langsung kepada nasabah yang datang ke Pegadaian Cabang Jember, karena dengan sosialisasi seperti itu menurut perusahaan PT Pegadaian lebih relevan untuk bisa menarik minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut.
2. Dampak Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember, nasabahnya semakin banyak karena melalui pertimbangan antara sebelum adanya aplikasi dan setelah adanya aplikasi pegadaian digital service untuk bertransaksi maupun memproses peminjaman, proses transaksi dan peminjamannya lebih cepat dan nasabah tidak perlu antre di outlet Pegadaian.

#### **B. Saran**

1. Untuk mendukung PT Pegadaian, pemasaran aplikasi PDS kepada nasabah merupakan hal yang perlu ditingkatkan di Pegadaian Cabang Jember, terutama di kalangan nasabah yang lebih muda yang mungkin merasa

perlu untuk menggunakannya. Pegadaian juga diantisipasi untuk meningkatkan sistem yang ada saat ini untuk memastikan kepuasan nasabah dan kemudahan penggunaan, serta menambah mitra dengan bank-bank lain untuk memperkuat ikatan dan memfasilitasi lebih banyak kenyamanan nasabah.

2. Penyusun tesis ini menyadari bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menjawab tantangan-tantangan yang terkait dengan memfasilitasi transaksi nasabah dengan menggunakan aplikasi mobile seperti PDS. Agar peneliti selanjutnya dapat belajar dari kekurangan yang ada.
3. Bagi nasabah selanjutnya agar menggunakan aplikasi pegadaian digital service guna untuk mempermudah segala transaksi yang ada di PT. Pegadaian Digital Service Jember.



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

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahda, Sitta Rizky. "Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service di Kube Sejahtera 001 Bandar Setia." Skripsi, UIN Sumatra Utara, 2020.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Aminah S., Roikan. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Angraini, Nova. "Pengaruh Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi di Pt Pegadaian (Persero) Bandung." Skripsi, Universitas Negeri Bandung, 2019.
- Buchari, R. Ahmad. "Implementasi E-service pada Organisaasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung." *Sosiohumaniora*, No. 3 (2016): 235 – 239.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010.
- Efendi, Marwan. "Tinjauan Hukum Mengenai penerapan pegadaian digital service di PT. Pegadaian Sumut Cabang USU." Skripsi, Universitas Sumatra Utara, 2021.
- Evita, Rahayu. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Febrianur, Ibnu F.S.P. "Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia." *The 4 th University Research Coloqulum*, (2016): 25 – 33.
- Hakiki, Rahbania. "Analisis Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust serta Perceived Usefulness Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction pada Pengguna Whatsapp di Kota Samarinda." Skripsi, Politeknik Negeri Samarinda, 2018.
- Harahap, M. Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: PT Rineka Cipta, 2018.
- Hayati, Nasution Mislah Sutisna. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Jurnal Nisbah*, No 1. (2015): 62 – 73
- Huberman, Miles M. B., A. M. dan J. Saldana. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*, USA: Sage Publications, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi, UI Press, 2014.
- Imron, Ali. *Pengantar ilmu pegadaian digital sevice*. Jakarta: CV. Alfabeta, 2018.
- Kasmir. *Manajemen Pegadaian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV Alfabeta, 2019.
- Kristi, Cyrenia Ine, "Pelaksanaan dan penerapan pegadaian digital service di PT

- Pegadaian Restu Artha Makmur Semarang.” Skripsi, Universitas Soegijapranata Semarang, 2020.
- Kusairi, Ah. “Konsep Gadai dalam Hukum Islam (Studi Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan.” *Al – Hikmah*, No. (2018): 116 – 141.
- Mashur. *Dasar Dasar Ilmu Pegadaian Digital Service*. Bandung: Pustaka sinar Harapan, 2020.
- Moleong, Lexi J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Mulyana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Noor, T.D.F.S., Nurendah, Y. and Suardy, W. “Penerapan Hukum Bisnis Sebagai Upaya Menstimulus Kinerja UMKM Dari Perspektif Marketing”. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, No. 2 (2021): 83 – 96.
- Permana, Thomas Andika. “Analisis penerapan sistem informasi akuntansi penerimaan kas (Studi Kasus di Klinik Adhiwarga PKBI DIY).” Skripsi thesis, Sanata Dharma University, 2017.
- Purnama, Angga. “Strategi Pegadaian Digital Service dalam melayani nasabah bertransaksi di Pt Pegadaian Surabaya.” Skripsi, Universitas Wijaya Putra Surabaya, 2019.
- R. Ahmad Wr. “Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru.” Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.
- Ramadhan, Reza. “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, No. 6 (2016): 487 – 492.
- Ramadhayani, Putri. “Analisis Penerapan Pegadaian Digital Service Bank Muamalat KC Bengkulu.” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2018.
- Riskiyah. “Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.” Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.
- Salsabila, H. A., & Iriyadi, I. “Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.” *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia*, No. 2 (2020): 137 – 148.
- Sawastiyani, Naning. “Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Meningkatkan Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) Malang.” Skripsi, Universitas Negeri Malang, 2020.



- Sufyarma. *Pegadaian Digital Service*, Jakarta: CV Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sulistiyani. “Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto.” Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020.
- Supian, Sauri. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur.” Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.
- Suryana. *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. 2010.
- Teguh, Ernaldi Muhammad. “Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Penerapan Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Digital Cabang Mataram” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: FEBI IAIN Jember, 2019.
- Winarno, Wahyu Agus. “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).” e-Journal *Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, No. 1 (2017): 24 – 29.
- Zige, Andrian. “ Penerapan Prinsip Pegadaian Digital Service di KCU Yogyakarta.” 2020.



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
PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JEMBER.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegadaian Digital Service</li> <li>Kemudahan Nasabah Bertransaksi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengertian Pegadaian Digital Service</li> <li>Pengertian Pelayanan</li> <li>Pengertian Nasabah</li> <li>Pengertian Transaksi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>memberikan pelayanan kepada nasabah yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi Pegadaian digital service</li> <li>Proses Pendaftaran yang Sederhana</li> <li>Kemudahan Pengajuan dan Verifikasi Dokumen</li> <li>Akses ke Informasi Akun</li> <li>Layanan Pelanggan yang Responsif</li> <li>Keamanan dan Perlindungan Data</li> <li>Kemudahan Akses dan Kompatibilitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informan                             <ol style="list-style-type: none"> <li>pemimpin PT Pegadaian</li> <li>Customer Service di PT Pegadaian</li> <li>Petugas Administrasi di PT Pegadaian</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pendekatan penelitian: kualitatif, Jenis penelitian <i>field research</i></li> <li>penentuan informan: tehnik <i>purposive</i></li> <li>metode pengumpulan data                             <ol style="list-style-type: none"> <li>observasi</li> <li>wawancara</li> <li>dokumentasi</li> </ol> </li> <li>analisis data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>pengumpulan data</li> <li>kondensasi</li> <li>penyajian data</li> <li>kesimpulan</li> </ol> </li> <li>keabsahan data                             <ol style="list-style-type: none"> <li>triangulasi tehnik</li> <li>triangulasi sumber</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember?</li> <li>Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian (persero) Cabang Jember?</li> </ol>

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helmi Muzeiyin  
Nim : E20181123  
Progam/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Bisnis Islam  
Alamat : Dusun Patemon Kidul Sawah RT/RW 001/015  
Desa Sukosari Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember**” adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Juni 2023



Helmi Muzeiyin  
NIM. E20181123

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. **Subjek:** Pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember

1. Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?
2. Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?

### B. **Subjek:** Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember

1. Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?
2. Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?

### C. **Subjek:** Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember

1. Bagaimana penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?
2. Bagaimana dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember ?



**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>

Nomor : B-<sup>As</sup> /Un.22/7.a/PP.00.9/06/2022 23 Juni 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.  
Kepala Pegadaian KC Jember  
Jl.Samanhudi, No 47 Jember

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

Nama : Helmi Muzeiyin  
NIM : E20181123  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
Nurul Widyawati Islami Rahayu



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

Jl. Meteran No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 66138  
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id)  
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Helmi Muzeiyin

NIM : E20181123

Semester : X ( Sepuluh )

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 14 Juni 2023  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M

BLU



Nomor : 148 /12.00759.05/2022  
Lampiran :  
Urgensi : S

Jember, 28 Juni 2022

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
di-  
Jember

Hal : Ijin Pelaksanaan Penelitian

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-493/Un.22/7.a/PP.00.9/06/2022 tanggal 23 Juni 2022 dan proposal perihal seperti tersebut pada pokok surat yang ditujukan ke PT Pegadaian (Persero) Deputy Bisnis Jember, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada **Helmi Muzeyyin** NIM : E20181123 Fakultas Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jember. Dengan judul penelitian : **Penerapan Digital Service (PDS) Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.**
2. Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Penelitian hanya dapat dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan tanggal 31 Juli 2022.
3. Sebelum melakukan kegiatan PKL/Penelitian, kepada mahasiswa diwajibkan untuk melakukan transaksi produk yang memungkinkan dan dilampirkan pada surat permohonan.
4. Selama melakukan kegiatan PKL/Penelitian , peserta wajib mematuhi peraturan /tata tertib yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero).
5. Laporan hasil kegiatan PKL/Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum,tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area Jember JL. Samanhudi No.47 Kaliwates-Jember.
6. Seterima surat ini kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Pemimpin Cabang dimana dilaksanakannya kegiatan PKL/Penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN (Persero)  
Deputy Bisnis Area Jember

**BILL RISMON**  
NIK.P80216

Tembusan :

1. Pemimpin Cabang PT PEGADAIAN (Persero) CABANG JEMBER
2. Siswa yang bersangkutan



## Pegadaian

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

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Di -  
Jember

**Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : B-493/Un.22/7.a/PP.00.9/06/2022 tanggal 23 Juni 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini diberitahukan hal- hal sebagai berikut :

1. Telah Diberikan ijin kepada **Helmi Muzeiyin** dengan **NIM : E20181123** untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian Cabang Jember sesuai dengan Surat Kami nomor : 148/12.00759.05/2022 tanggal 28 Juni 2022 perihal Ijin Pelaksanaan Penelitian.
2. Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Kantor Cabang Jember dengan judul Penelitian " Penerapan Digital Service (PDS) dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Jember"
3. Penelitian telah dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dari tanggal 01 Februari 2023 sampai dengan 28 Februari 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  
  
**Pegadaian**  
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)



**JURNAL PENELITIAN**  
**PENERAPAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE**  
**DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PT PEGADAIAN**  
**( PERSERO ) CABANG JEMBER**

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	Informan	Ttd/Paraf
1	Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi awal dan silahturrahi.</li> <li>• Wawancara mengenai penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li> <li>• Wawancara mengenai dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li> </ul>	Pemimpin PT Pegadaian Cabang Jember	
2	Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara mengenai penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li> <li>• Wawancara mengenai dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li> </ul>	Customer Service di PT Pegadaian Cabang Jember	

3	Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wawancara mengenai penerapan pegadaian digital service dalam mempermudah nasabah bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li><li>• Wawancara mengenai dampak pegadaian digital service terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian ( persero ) Cabang Jember</li></ul>	Petugas Administrasi di PT Pegadaian Digital Cabang Jember	
---	-----------	--	--	---



**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-31.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/06/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Helmi Muzeiyin  
NIM : E20181123  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Penerapan Pegadaian Digital Service Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi 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, 14 Juni 2023  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



*[Handwritten Signature]*  
Syahrul Mulyadi





*PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*



*Foto Bersama Bapak Rosyidi Selaku Pimpinan PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*



*Foto Bersama Nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*



*Foto Bersama Bapak Mulyadi Selaku Satpam PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*



*Foto Bersama Nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*



*Foto Bersama Nasabah PT. Pegadaian (persero) Cabang Jember*

NEGERI  
D SIDDIQ  
R

## BIODATA PENULIS



Nama : Helmi Muzeiyin  
NIM : E20181123  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 24 april 2000  
Alamat : Dusun Patemon Kidul Sawah Rt/Rw 001/015  
Desa sukosari kecamatan sukowono kabupaten  
jember  
No. Hp : 082338255773  
Email : [helmimuzeiyin@gmail.com](mailto:helmimuzeiyin@gmail.com)  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

### Riwayat Pendidikan

- |                            |             |
|----------------------------|-------------|
| 1. TK Darussalam           | 2004 - 2005 |
| 2. SDN Sukosari 1          | 2005 - 2011 |
| 3. SMP 3 Ibrahimy Sukorejo | 2011 - 2014 |
| 4. SMA Al-Usmani           | 2014 - 2017 |