

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS)
DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON
GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

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



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

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

Oleh:

Desi Duwi Safitri
NIM 212105010012

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS)
DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON
GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

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

Oleh:

Desi Duwi Safitri
NIM 212105010012

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si
NIP.198907232019032012

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS)
DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON
GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

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

Hari: Rabu
Tanggal: 26 Februari 2025

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris


Dr. Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.
NIP.198803012018012001


Muhammad Saiful Anam, M.Ag.
NIP.197111142003121002

Anggota: 1. Dr. H. Fauzan, M.Si.

()

2. Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si.

()

Menyetujui:

Dean Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

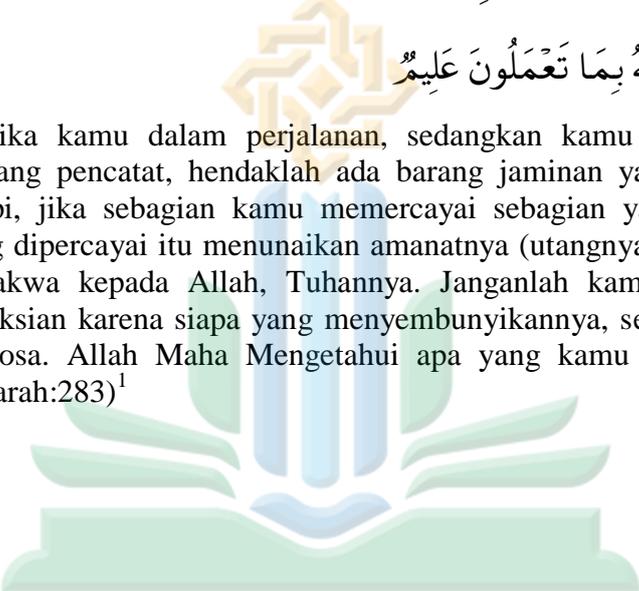


Dr. H. Chaidillah, M.Ag.
NIP.196807261996031001

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضٌ
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا
فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan..”(QS. Al-Baqarah:283)¹



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

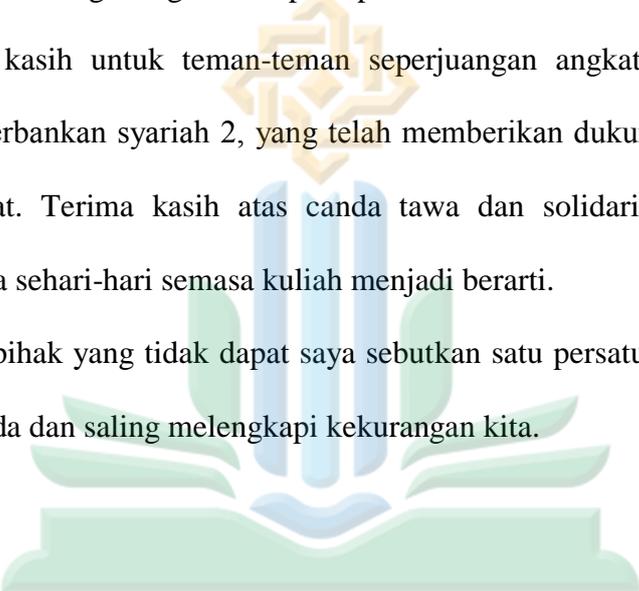
¹ <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/283>

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillobbilalamin, Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang tiada henti atas segala nikmat dan hidayahnya yang diberikan kepada kita semua. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran saat peneliti mengerjakan skripsi selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Ibunda Nur Rahma Wati pintu surgaku yang telah senantiasa selalu mendo'akan kebaikanmu semasa hidupnya, terima kasih telah mengajari apa artinya perjuangan, arti dari sabar, kekuatan, etika, kebijaksanaan dalam menghadapi kerasnya kehidupan. Terima kasih telah berjuang keras atas kehidupan yang tidak pernah mengeluh mengurus dan mendidik kedua anaknya. Ibu tangan-tangan kasarmu yang dulu menolakku bangku kuliah, kini tak lagi dapat kucium. Skripsi ini, setitik air mata rindu yang tak dapat kutumpahkan, semoga segera dapat menghapus penyesalan di hatiku yang terdalam.
2. Kepada Ayahanda Samsul Hadi dan Ibu terima kasih atas do'a support, serta rasa semangat. Dengan segala hormat dan kasih sayang skripsi ini saya persembahkan untuk bapak dan ibu.
3. Kakak kandungku tersayang dan keluarga kecilnya terima kasih atas do'a, semangat dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih atas perjuangannya yang tidak terhingga, Terima kasih telah menjadi kakak kandungku dengan versi terhebat. Begitupun dengan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material.

4. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember serta Dosen Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah tulus meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan segudang ilmu kepada penulis.
5. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2021 khususnya prodi perbankan syariah 2, yang telah memberikan dukungan berpa do'a dan semangat. Terima kasih atas canda tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga sehari-hari semasa kuliah menjadi berarti.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk selalu ada dan saling melengkapi kekurangan kita.



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mendapat rahmat dan hidayah atas karunianya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pegadaian *Digital Service* Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian Cabang Bondowoso” Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabat dan kepada para pengikutnya. Semoga kita selalu senantiasa mengamalkan semua ajarannya dan semoga kelak kita mendapatkan syafa’atnya di hari akhir. Aamiin. terselesainya penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.AG., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dr. Munir Is’adi, S.E. M.Akun. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)

yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.

7. Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan berbagai pelajaran dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini selama program perkuliaan S1.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Pihak PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian ini.
10. Nasabah PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah membantu serta memberikan do'a, dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun penulis akan terima. Penulis berharap dengan penuh tulus, agar skripsi ini dapat memberikan segala kebaikan serta manfaat kepada pembaca dan juga pihak-pihak yang membutuhkannya. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh segenap pihak yang telah membantu, membimbing, serta selalu memotivasi penulis. Semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan kepada semua yang telah diberikan kepada semua pihak penulis.

Jember, 22 November 2024

Desi Duwi Safitri
NIM: 212105010012

ABSTRAK

Desi Duwi Safitri, Aminatus Zahriyah, 2024: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso.

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

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) digunakan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Sebagai pelayanan baru, PDS diharapkan mempermudah transaksi digital. Namun, dalam penerapannya, penggunaan PDS masih rendah, terutama dalam transaksi gadai. Data menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang memanfaatkan pelayanan digital masih belum sebanyak yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat adopsinya.

Fokus penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso dan 2). Bagaimana efektivitas pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

Penelitian ini bertujuan: 1). Untuk Mengetahui pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso. 2). Untuk Mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif atau penelitian lapangan karena penelitian dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk memperluas dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1). Pelayanan aplikasi *Digital Service* melalui beberapa tahap antara lain: download aplikasi, input nama, nomor hp, input kode otp, input alamat email, input password, membuka email, dan login. Adapun kendala pada aplikasi *Digital Service* yaitu tidak memiliki tim khusus pada bagian penanganan pada aplikasi *digital service*, sistem error (*maintance*), gangguan jaringan. 2). Efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso cukup efektif dan efisien dilihat dari tiga aspek yaitu: 1). Kualitas pelayanan digital yang telah menyediakan informasi secara cepat dan tepat serta bermanfaat bagi nasabah. 2). Aplikasi *Digital Service* dapat memberikan kemudahan untuk nasabah yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke outlet pegadaian. 3). Aplikasi *Digital Service* mampu memenuhi harapan nasabah dapat mendorong nasabah untuk memberikan rekomendasi aplikasi (PDS) ke orang lain.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	59

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	60
C. Subjek Penelitian	61
D. Teknik Pengumpulan Data	62
E. Analisis Data.....	66
F. Keabsahan Data	67
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	69
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	70
A. Gambaran Objek Penelitian.....	70
B. Penyajian dan Analisis Data	76
C. Pembahasan Temuan	91
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103
Lampiran 1: Matriks Penelitian.....	103
Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan.....	104
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	105
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian	108
Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian.....	109
Lampiran 7: Surat Plagiasi	110
Lampiran 8: Surat Selesai Bimbingan.....	111
Lampiran 9: Dokumentasi Wawancara.....	112
Lampiran 10: Dokumentasi Observasi Penelitan Data Mis	115

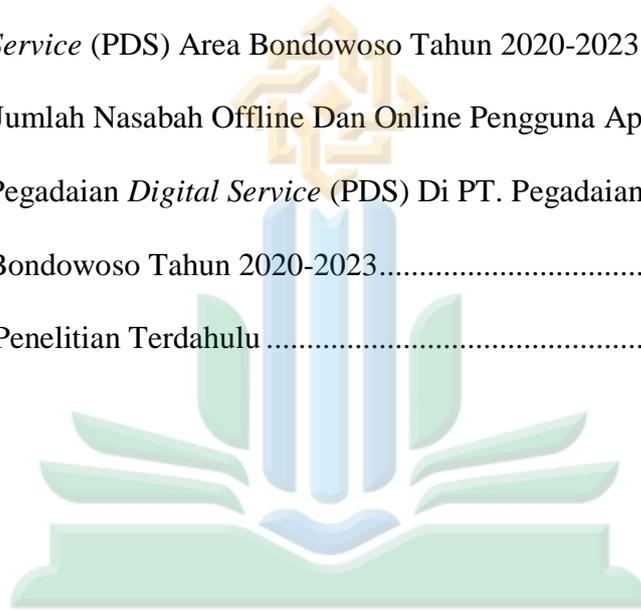
Lampiran 11: Dokumentasi Observasi Sosialisasi.....	126
Lampiran 12: Dokumen Observasi Katalog.....	129
Lampiran 13: Biodata Penulis.....	139



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

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	
Tabel 1. 1	Transaksi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) Per Tahun 2023 .	4
Tabel 1. 2	Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) Area Bondowoso Tahun 2020-2023	5
Tabel 1. 3	Jumlah Nasabah Offline Dan Online Pengguna Aplikasi Pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso Tahun 2020-2023.....	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	21



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> di Playstore	3
Gambar 2. 1 Aplikasi (PDS) di Playstore	42
Gambar 2. 2 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) di Google.....	42
Gambar 2. 3 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) di Google.....	43
Gambar 2. 4 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) di Google.....	43
Gambar 2. 5 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) di Google.....	44
Gambar 4. 1 Logo PT. Pegadaian (Persero).....	70
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso ..	72
Gambar 4. 3 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	82
Gambar 4. 4 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	82
Gambar 4. 5 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	83
Gambar 4. 6 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	83
Gambar 4. 7 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	83
Gambar 4. 8 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	84
Gambar 4. 9 Katalog PT. Pegadaian (Persero)	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era digitalisasi telah membawa perubahan besar pada berbagai macam sektor, terutama industri jasa keuangan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang tak terbandung, telah mentransformasikan berbagai aspek kehidupan sehingga telah membawa berbagai platform digital yang dapat mengakses dengan mudah terhadap pelayanan keuangan bank dan non bank.² lembaga-lembaga ini memiliki peranan penting dalam menopang dunia roda perekonomian, hal ini menjadi tantangan baru untuk menghadapi tantangan baru untuk beradaptasi dengan cepat dan tepat agar tidak tertinggal dalam arus digitalisasi yang deras.

Era globalisasi dunia persaingan bisnis semakin ketat untuk meraih kemenangan dalam persaingan ini, setiap organisasi atau penyedia jasa harus memahami kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah. Perusahaan harus berupaya memenuhi harapan nasabah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat membangun loyalitas dan kepercayaan.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan non-bank di Indonesia yang secara legal diizinkan untuk memberikan kredit dengan jaminan barang berdasarkan hukum gadai. PT. Pegadaian (Persero) dikenal dengan slogan "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah" dan meskipun operasionalnya diatur oleh perbankan, pengawasan PT. Pegadaian (Persero)

² I Hadi Adha, Zaeni Asyhadie, Rachmawati Kusuma, "Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia" Jurnal Kompilasi Hukum 5, no.2 (Desember 2020): 278

dilakukan secara mandiri. Kegiatan pegadaian atau usaha gadai ini diatur oleh peraturan pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1990 tentang perusahaan umum pegadaian.³

PT. Pegadaian (Persero) telah menunjukkan peningkatan kinerja dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan mereka, seiring dengan upaya pembenahan internal yang terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, PT. Pegadaian menyadari bahwa mereka belum dapat memberikan pelayanan optimal kepada seluruh masyarakat.

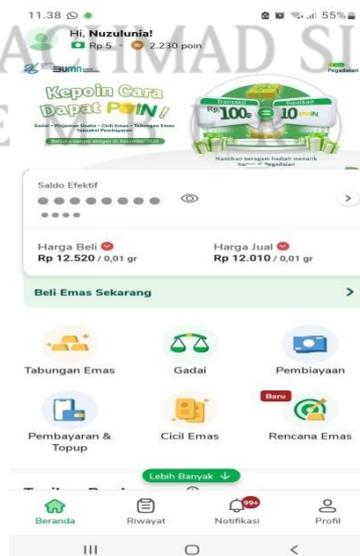
Untuk mengatasi hal ini, mereka berupaya memperluas jangkauan pelayanan dengan membuka kantor cabang atau unit di lokasi yang strategis dan memiliki potensi bisnis. Selain itu, PT. Pegadaian juga terus mengembangkan produk-produk baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berusaha untuk mengurangi praktik rentenir serta pencucian uang.

Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan kunci utama untuk menarik dan mempertahankan nasabah di PT. Pegadaian. Kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di PT. Pegadaian, model *e-serqual* (*service quality*) digunakan di antara berbagai model kualitas jasa yang berkembang saat ini, model *e-serqual* dianggap sebagai model yang paling komprehensif dan integratif. Maka dari itu untuk mewujudkan visi dan misi

³ Tari Oktavia Dkk, "Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Mempermudah pelayanan Transaksi Nasabah Di Pt. Pegadaian (Persero) Pekan Baru" Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba 2, no. 2 (Juni 2023): 30-31

serta menghadapi tantangan zaman, PT. Pegadaian melakukan transformasi dengan menghadirkan pelayanan digital melalui inovasi baru bernama Pegadaian *Digital Service* (PDS). Pelayanan berbasis digital ini diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap produk-produk pegadaian.⁴

Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah aplikasi berbasis website dan mobile yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi gadai, pembayaran, dan investasi tabungan emas melalui handphone. Keunggulan Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat menawarkan kecepatan pelayanan yang setara dengan pelayanan di outlet pegadaian konvensional. Dengan kemudahan akses dan kecepatan transaksi yang ditawarkan, Pegadaian *Digital Service* (PDS) diharapkan dapat menarik minat generasi milenial untuk lebih mengenal dan menggunakan produk-produk pegadaian. Berikut contoh gambar Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS):



Gambar 1. 1 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service di Playstore

Sumber: Playstore, 2024

⁴ Ning Karnawijaya Dan Siti Rokhaniyah, "Pegadaian Digital Service upaya peningkatan inklusi keangan segmen bisnis syariah", *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 3, no.3, (Desember 2022): 709

Gambar 1.1 menunjukkan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) menawarkan berbagai fitur yang memudahkan transaksi dan akses informasi terkait produk pegadaian. Fitur-fitur tersebut meliputi informasi produk, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran tagihan, dan pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, PDAM, indihome, token listrik, dan lainnya. Aplikasi ini juga menyediakan informasi lengkap mengenai rekening tabungan, harga emas, dan hadiah menarik dari pegadaian.

Menurut wahbah zuhaily, rahn atau gadai adalah tindakan menahan harta milik peminjam sebagai jaminan untuk menjamin pengembalian pinjaman yang diterimanya.⁵ rahn atau yang lebih dikenal sebagai gadai adalah sistem jaminan hutang yang melibatkan penahanan barang bernilai ekonomis sebagai jaminan. Pihak yang menahan barang tersebut memiliki jaminan untuk mendapatkan kembali seluruh atau sebagian piutangnya jika peminjam gagal melunasi hutang.

**Tabel 1. 1 Transaksi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)
Per Tahun 2023**

No	Produk	Jenis transaksi	Jumlah transaksi
1	Tabungan emas	Buka rekening	49
2	Tabungan emas	Transaksi order	1
3	Tabungan emas	Transaksi buyback	131
4	Tabungan emas	Transaksi transfer tabungan emas	13
5	Tabungan emas	Tabungan emas (Top up)	896

Sumber: data MIS. Pegadaian.co.id

⁵ Luluk Wahy Roficoh Dkk, "Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah" Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah 3, No. 2 (Oktober 2018): 28

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, terlihat bahwa aplikasi pelayanan (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yang tertarik pada pelayanan aplikasi (PDS) untuk tabungan emas. data diatas menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan *digital* pegadaian *service* (PDS) efektif dalam menarik nasabah baru dan dapat memfasilitasi pada transaksi non-gadai contohnya seperti tabungan emas. akan tetapi, penggunaan pelayanan digital dalam transaksi gadai masih rendah. Pelayanan pegadaian *Digital Service* mempunyai potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan, namun dibutuhkan upaya untuk meningkatkan penggunaan pegadaian *Digital Service* (PDS).

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Area Bondowoso Tahun 2020-2023

No	Unit	Jumlah transaksi
1	Cabang Bondowoso	3.361
2	Unit Wonosari	1.808
3	Unit Tamanan	893
4	Unit Sukowono	586
5	Unit Pujer	591
6	Unit Maesan	212

Sumber: data MIS. Pegadaian.co.id

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah transaksi pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) nasabah di area bondowoso, transaksi (PDS) pada cabang Bondowoso berjumlah 3.361 transaksi selama empat tahun, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Bondowoso memiliki transaksi (PDS) paling tinggi diantara UPC pegadaian yang lainnya. oleh karena itu penulis memilih cabang bondowoso.

Tabel 1. 3 Jumlah Nasabah Offline Dan Online Pengguna Aplikasi Pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso Tahun 2020-2023

Tabel 1.3

Tahun	Jumlah Nasabah Corporate	Jumlah Nasabah Offline	Jumlah Nasabah Online
2020	7.681	7.132	549
2021	9.024	8.219	805
2022	10.004	9.042	962
2023	10.964	9.919	1.045
Jumlah	37.637	34.312	3.361

Sumber: data MIS. Pegadaian.co.id

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa mengalami tren positif dalam penggunaan aplikasi pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS), walaupun jumlah nasabah offline masih lebih banyak, namun pertumbuhan jumlah nasabah (PDS) lebih cepat untuk menunjukkan potensi (PDS) pada pegadaian dalam mengembangkan serta meningkatkan pelayanan digital.

Pegadaian menjadikan pelayanan gadai sebagai produk unggulannya, menawarkan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh dana tunai dengan menjaminkan barang berharga. Salah satu produk gadai yang paling diminati adalah gadai tabungan emas, tersedia dalam pilihan konvensional dan syariah. Pegadaian juga memfasilitasi transaksi yang mudah dan fleksibel melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), memungkinkan nasabah melakukan transaksi gadai dan non-gadai kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah

melalui aplikasi, dengan pilihan pembayaran melalui bank yang ditentukan pegadaian atau melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia, yang menyoroti hubungan antara kompetensi karyawan dan kualitas layanan. Teori ini sangat relevan dalam konteks *Pegadaian Digital Service* (PDS), karena menekankan pentingnya keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan digital yang berkualitas tinggi. Sumber daya manusia menjadi kunci dalam operasionalisasi layanan⁶ seperti PDS, di mana pengetahuan tentang platform digital dan keterampilan dalam melayani nasabah menjadi faktor utama dalam mencapai efektivitas layanan. Teori ini juga menegaskan bahwa efektivitas sebuah pelayanan tidak hanya bergantung pada proses internal organisasi, tetapi juga pada kemampuan individu dan kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, integrasi teori ini dapat membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi Pegadaian dalam menyediakan pelayanan PDS kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan diatas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non gadai, maupun upaya perusahaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dalam investasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan

⁶ Reni Kristiani Podengge Dkk, “Analisis Pengaruh Kalitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”, *Jurnal Manajemen Dan Inovasi* 1, no. 2, (Mei 2023): 77

Pegadaian *Digital Service* (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian. Daftar ini mencakup semua isu penting yang akan diteliti, dan menunjukkan fokus utama penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hasil yang ingin dicapai atau masalah yang ingin dipecahkan melalui proses penelitian.⁷ tujuan penelitian ini harus mengacu berdasarkan dengan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut di antaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

⁷ Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M. *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 13

2. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini memberikan kontribusi yang sangat luas untuk mencakup berbagai aspek terutama aspek kehidupan bukan hanya itu mulai dari pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga dapat memberikan solusi praktis untuk masalah yang akan dihadapi. Dalam penerapan penelitian ini dapat mencakup beberapa hal antara lain dalam bidang teoritis dan praktis, melayani akademisi dan lembaga serta masyarakat. Penelitian ini disusun dengan fokus pada manfaat praktisnya. Hingga tujuan penelitian ini dapat menghasilkan beberapa temuan yang tidak hanya bernilai teoritis, namun juga dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan. Berikut penjelasan secara detail mengenai manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini dapat menghasilkan informasi, pemahaman ilmiah, serta wawasan baru yang bisa merangsang pemikiran, sehingga penelitian ini berjalan dengan bermakna dan bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca. Secara praktisi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang “Efektivitas Pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso”. Adapun temuan penelitian ini juga bisa digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian ilmiah yang akan mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang “Efektivitas Pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Melayani Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso. Harapannya, dapat membantu meningkatkan efektifitas pelayanan pada produk-produk gadai dan non gadai yang terdapat dalam pegadaian *Digital Service* (PDS).

b. UIN Khas Jember

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pemahaman dunia perekonomian, terutama dalam konteks industri bank maupun non bank. Beberapa temuan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang ingin mempelajari lebih dalam tentang materi bank maupun non bank. Adapun, temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dan bisa publikasi ilmiah di lingkungan Uin Khas Jember.

c. Pegadaian (persero)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga dan bermakna bagi PT. Pegadaian (Persero) dalam memahami kebutuhan dan prioritas masyarakat. Informasi ini dapat bermanfaat bagi pegadaian dalam menentkan strategi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) dan memenuhi harapan nasabah.

d. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini bukan hanya memberikan informasi tentang pegadaian saja namun juga dapat membantu masyarakat dalam memutuskan apakah pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) efektif untuk masyarakat.

E. Definisi Istilah

1. Efektivitas Layanan

Efektivitas merupakan mengukur seberapa sukses dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuannya, sehingga kegiatan tersebut dianggap efektif. efektivitas pelayanan menjadi penting karena dapat menghasilkan keberhasilan dalam suatu bisnis sehingga dapat meningkatkan keuntungan (*profitabilitas*), dan membangun reputasi perusahaan yang baik hingga bisa mempertahankan nasabah.

2. Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Pegadaian *Digital Service* adalah suatu teknologi berupa aplikasi sehingga dapat memberikan pelayanan digital yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) agar dapat memudahkan dan efektif bagi nasabah dalam mengakses fitur-fitur produk dan pelayanan pegadaian secara online.

3. Jual beli

Jual beli ialah suatu proses pertukaran barang antara dua belah pihak diantara pembeli dan penjual. Konsumen atau pembeli akan memberikan uang sebagai bentuk pembayaran lain kepada penjual untuk imbalan barang atau jasa yang telah dibeli. Jual beli ini juga merupakan

suatu aktivitas ekonomi yang menciptakan lapangan kerja dan bisa menghasilkan pendapatan.

4. Nasabah

Nasabah adalah pelaku atau etintitas yang mempunyai hubungan bisnis dengan suatu perusahaan keuangan, seperti dunia perbankan atau non bank. Nasabah juga merupakan pelanggan dari sebuah perusahaan keuangan yang dapat menggunakan pelayanan perusahaan untuk mengelola keuangan nasabah.

5. Produk Gadai dan Non Gadai

Gadai adalah pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian kepada masyarakat yang membutuhkan dana baik tunai ataupun non tunai dengan cepat. Nasabah dapat menyerahkan barang berharga miliknya berupa perhiasan, emas, dll sebagai jaminan kepada PT. Pegadaian. Kemudian PT. Pegadaian akan memberikan pinjaman dengan kesepakatan bersama dengan jangka waktu yang telah ditentukan bersama. Sedangkan non gadai adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian, selain produk gadai, produk non gadai ini biasanya lebih fokus terhadap pelayanan keuangan dan investasi dan tidak memerlukan jaiminan barang berharga. Adapun produk non gadai yang terdapat di (PDS) ini seperti jasa pembayaran atau transaksi seperti transaksi, PDAM, pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik, dan lain-lain.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan suatu kerangka yang berisi tentang struktur penulisan yang dapat menunjukkan urutan pembahasan atau masalah dalam mendeskripsikan suatu topik yang akan disusun dalam skripsi. Sebagai berikut sistematika pembahasan antara lain:

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

BAB II Kajian Kepustakaan, berisi tentang penelitian terdahulu secara relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, serta menjelaskan tentang memuat kajian teori.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang metode yang akan digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

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

BAB V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran dan kemudian akan dilengkapi dengan saran peneliti.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu bagian penting dari proses penelitian. Dengan pemahaman penelitian sebelumnya. Kumpulan studi ini, laporan atau karya ilmiah dilaksanakan sebelum atau membahas topik yang sama atau berkaitan dengan topik judul yang akan diteliti. Dengan mempelajari penelitian terdahulu ini, akan tampak orisinalitas dan nilai tambah dari penelitian posisi peneliti hendak melakukan perbandingan:

1. Feni hariyati dkk, “Efektivitas Aplikasi Psds (Pegadaian Syariah *Digital Service*) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” (2020), jurnal: *indonesian journal of islamics economics and business*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa operasional aplikasi (PSDS) memiliki 3 keterbatasan yang pertama efisiensi pada aplikasi, yang kedua reliabilitas pada (PSDS), dan yang ketiga yaitu daya tanggap aplikasi perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh feni hariyati yaitu lebih mendalam membahas tentang aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan peneliti membahas tentang efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian konvensional yang terletak di cabang Bondowoso.⁸

⁸ Feni Hariyati Dkk, “Efektifitas Aplikasi Psds (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah” Jurnal Ekonomi Islam Dan Bisnis 5, no.1, (Juni 2020): 68-64

2. Denia maulani, “E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PsdS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru” (2020), jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem aplikasi (PSDS) cabang pegadaian syariah cabang bogor baru dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jauh. Namun ada beberapa kegiatan yang harus mendatangi outlet pegadaian seperti mengambil barang setelah di tebus serta dapat mendatangi outlet pegadaian terdekat jika terdapat masalah pada aplikasi (PSDS) dalam mengadakan hal tersebut. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif. Serta sama-sama menjelaskan tentang aplikasi pegadaian *Digital Service* dan bedanya dalam konteks syariah dan konvensional.⁹

3. Andi syahril fachruzi, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun), (2021), jurnal teknologi informasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode webuse disimpulkan bahwasanya jumlah poin keseluruhan 0,59 yang menunjukkan bahwa Aplikasi *Digital Service* (PDS) termasuk kedalam kategori yang cukup baik. Persamaan penelitian ini menunjukkan bahwa sama-sama membahas aplikasi pegadaian *Digital Service* dalam konteks cabang konvensional. Sedangkan perbedaan penelitian ini memiliki perbedaan

⁹ Denia Maulani, “E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PsdS) Pada Cabanag Pegadaian Syariah Bogor Baru” Jurnal: Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis 3, no.2, (Desember 2020): 185-194

yang signifikan peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan peneliti andi Syahril fachruzi menggunakan kuantitatif dan menekankan penjelasan tentang bagaimana penerapan pegadaian *Digital Service* (PDS) pada unit pegadaian betun.¹⁰

4. Iva khoiril mala, “E- Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Service* Syariah Di Pegadaian Cabang Malang” (2021), jurnal at-tamwil: kajian ekonomi syariah .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kemudahan pekayanan pada pegadaian syariah cabang Malang selama menggunakan aplikasi *Digital Service* didukung dengan sarana pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaanya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Iva khoiril mala yaitu pegadaian *Digital Service* Syariah (PDSS) syariah cabang Malang, sedangkan peneliti membahas tentang Pegadaian *Digital Service* (PDS) objek peneliti di PT. Pegadaian konvensional cabang Bondowoso¹¹

5. Evania indri aurellia, “Analisis Efektivitas *Digital Service* Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) cabang Sepanjang”, (2022), jurnal: ilmu hukum dan riset akuntansi.

¹⁰ Andi Syahril Fachruzi Dkk, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun), *Jurnal Teknologi Informasi* 12, no.2, (Desember 2021): 59-61

¹¹ Iva Khoiril Mala, *E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang*, *Jurnal At-Tamwil* 3, no.2, (September 2021): 159

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis efektivitas *Digital Service* sebagai upaya mempertahankan operasional aplikasi (PDS) telah memenuhi 7 dimensi efektivitas e-servqual yaitu efisiensi, realibilitas, full *fillment*, daya tanggap, konta, privasi, kompensasi. Penerapan pelayanan (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) cabang Sepanjang tidak berkontribusi untuk kenaikan jumlah nasabah. Serta adanya aplikasi (PDS) ini dapat menambah jumlah profitalibilitas perusahaan. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga membahas tentang aplikasi (PDS) pada pegadaian konvensional. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Evania indri aurellia lebih menekankan solusi atau upaya untuk mempertahankan keberlangsungan usaha di PT. pegadaian cabang Sepanjang sedangkan peneliti membahas tentang efektivitas pelayanan (Pds) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian cabang Bondowoso.¹²

6. Ning karnawijaya dkk, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah” (2022), jurnal al-kharaj: jurnal ekonomi, keuangan dan bisnis syariah.

Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kehadiran Pegadaian *Digital Service* (PDS) nilai omset, *outstanding loan*, dan mu'nah *revenue* selalu mengalami peningkatan, serta kehadiran (PDS) menurut pengjian empiris membuktikan bahwa (PDS) cukup strategis untuk mendukung

¹² Evania Indri Aurellia, “Analisis Efektivitas Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang” Jurnal: Ilmu Dan Riset Akuntansi 11, no.10, (Oktober 2022):2-12

percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada dunia non bank yaitu PT. Pegadaian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) konvensional. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti Ning Karnawijaya menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif deskriptif. Adapun perbedaan lainnya yaitu peneliti ning Karnawijaya membahas tentang segmen bisnis syariah sedangkan peneliti membahas tentang PT. Pegadaian konvensional.¹³

7. Dian Nabila Julianti Dkk, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru” (2023), jurnal: ilmiah mahasiswa merdeka emba.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Digital Pegadaian (Persero) cabang Pekanbaru mudah dapat digunakan berkat penggunaan *widget* yang bisa menyederhakan prosedur layanan. Meskipun begitu ada sisi negatifnya masih ada ketidakpuasan terhadap format pelayanan secara umum. Aplikasi ini juga membuat pelayanan membantu nasabah menghindari biaya tambahan, sehingga pelayanan lebih murah. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang efektivitas Pegadaian *Digital Service* (PDS) konvensional dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti membahas apa saja produk yang terdapat di pegadaian, sedangkan

¹³ Ning Karnawijaya Dkk, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”, Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Bisnis Syariah 4, no.3, (Desember 2022): 723

peneliti dian nabila julianti tidak membahas tentang produk gadai ataupun non gadai.¹⁴

8. Ari pratama dkk, “Peran Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Mempermudah Transaksi Dan Pelayanan Milenial Di PT Pegadaian Sumbawa” (2024), jurnal al-dyas: inovasi dan pengabdian kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa jenis yang mempengaruhi efektivitas pada aplikasi (PDS), yaitu tanpa efektivitas, efektivitas lemah, efektivitas tersembunyi dan efektivitas premium. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang efektivitas dalam mempermudah pelayanan transaksi di PT. Pegadaian konvensional dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh ari pratama dkk, lebih menekankan membahas tentang peran aplikasi (PDS) dan fokus pada pelayanan milenial sedangkan peneliti membahas tentang penekanan pada efektivitas aplikasi (PDS) bukan hanya fokus pada layanan milenial akan tetapi pada seluruh nasabah.¹⁵

9. Masrin gafar, “Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli (2024), jurnal: cakrawala ilmiah.

¹⁴ Dian Nabila Julianti Dkk, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Pekanbaru”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA 2, no. 3, (Desember 2023): 269

¹⁵ Ari Pratama Dkk, “Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Mempermudah Transaksi Dan Pelayanan Milenial Di Pt Pegadaian Sumbawa” Jurnal Al-Dyas inovasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat 3, no.3, (Oktober 2024): 903

Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwasanya efektivitas pelayanan nasabah melalui Pegadaian *Digital Service* (PDS) cabang tolitoli bekum efektif karena minimnya pemahaman masyarakat terhadap (PDS). Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang seberapa efektif aplikasi (PDS) pada pegadaian konvensional dan sama-sama menggunakan kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh masrin gafar tidak menjelaskan secara rinci tentang produk pegadaian baik gadai maupun non gadai sedangkan peneliti membahas terkait apa saja produk-produk gadai dan non gadai yang terdapat di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.¹⁶

10. Inarotul a'yun, "Peranan Aplikasi Pegadaian *Digital* Sebagai Sarana Investasi Emas Dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi *Sustainable Development Goals* (Sdgs) 2030" (2024), jurnal manajemen dan keuangan syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi digital yang dijalankan PT. Pegadaian akan memberikan pengaruh besar terhadap masyarakat umum sebagai ajang distributor terhadap pendapatan dan meraih margin yang besar karena harga emas selalu mengalami peningkatan, dan bagaimana cara emas memiliki value agar tidak mengalami penurunan akibat adanya inflasi. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian *Digital Service*, namun terdapat beberapa perbedaan yaitu peneliti membahas dalam konteks

¹⁶ Masrin Gafar, "Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian" Jurnal: Cakrawala Ilmiah 3, no 12,(Agustus 2024): 3480

cabang saja dan perbedaan lainnya terletak pada metode, metode yang dilakukan oleh peneliti menggunakan kualitatif sedangkan inoratul a'yun menggunakan analisis swot.¹⁷

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan signifikan pada penelitian terdahulu. Dapat dilihat bahwa persamaan diatas memiliki persamaan yaitu fokus pada Aplikasi *Digital Service* (PDS) dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan beberapa metode kuantitatif pada penelitian terdahulu, serta perbedaannya terletak pada objek dan pembahasan penelitian yang berbeda.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Feni Hariyati (2020)	“Efektivitas aplikasi Psds (Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i>) dalam meningkatkan jumlah nasabah”	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh feni hariyati yaitu lebih mendalam membahas tentang aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan peneliti membahas tentang

¹⁷ Inarotl A'yun, “Peranan Aplikasi Pegadaian Digital Sebagai Sarana Investasi Emas Dalam Menghadap Tantangan Ekonomi Sustainable Developmen Goals (Sdgs) 2030”, Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah 5, no. 1, (April 2024): 135

				efektivitas pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian konvensional yang terletak di cabang Bondowoso.
2.	Denia maulani (2020)	“E-government: efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS) pada cabang pegadaian syariah Bogor baru”	Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif. Serta sama-sama menjelaskan tentang aplikasi pegadaian <i>Digital Service</i> dan bedanya dalam konteks syariah dan konvensional.	Adapun sama-sama menjelaskan tentang aplikasi pegadaian <i>Digital Service</i> dan bedanya dalam konteks syariah dan konvensional.
3.	Andi syahril fachruzi (2021)	“Analisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> dalam memudahkan nasabah bertransaksi (studi kasus pegadaian unit	Persamaan penelitian ini menunjukkan bahwa sama-sama membahas aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> dalam konteks cabang	Adapun perbedaan penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan

		betun)"	konvensional.	peneliti andi syahril fachruzi menggunakan kuantitatif dan menekankan penjelasan tentang bagaimana penerapan <i>Pegadaian Digital Service</i> (PDS) pada unit pegadaian betun.
4.	Iva khoiril mala (2021)	"E- government: efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian service syariah di pegadaian cabang Malang"	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Adapun perbedaannya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala yaitu <i>Pegadaian Digital Service</i> (PDSS) syariah cabang Malang, sedangkan peneliti membahas tentang <i>Pegadaian Digital Service</i> (PDS) objek peneliti di PT. <i>Pegadaian</i> konvensional cabang Bondowoso
5.	Evania indri aurellia (2022)	"Analisis efektivitas digital service sebagai upaya	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama	Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang

		mempertahankan keberlangsungan usaha PT. pegadaian (Persero) cabang Sepanjang”	menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga membahas tentang aplikasi (PDS) pada pegadaian konvensional.	dilakukan oleh evania indri aurellia lebih menekankan solusi atau upaya untuk mempertahankan keberlangsungan usaha di PT. Pegadaian cabang Sepanjang sedangkan peneliti membahas tentang efektivitas pelayanan (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian cabang Bondowoso.
6.	Ning karnawijaya (2022)	“Pegadaian <i>digital service</i> : upaya peningkatan inklusi keuangan segmen bisnis syariah”	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) konvensional. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti ning karnawijaya	Adapun perbedaan lainnya yaitu peneliti ning karnawijaya membahas tentang segmen bisnis syariah sedangkan peneliti membahas tentang PT. Pegadaian konvensional

			menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan kualitatif deskriptif.	
7.	Dian nabila julianti (2023)	“Efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian <i>Digital Service</i> pada PT. Pegadaian (persero) Pekan Baru”	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang efektivitas Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) konvensional dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Adapun perbedaannya yaitu peneliti membahas apa saja produk yang terdapat di pegadaian, sedangkan peneliti dian nabila julianti tidak membahas tentang produk gadai ataupun non gadai.
8.	Ari pratama (2024)	“Peran aplikasi pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam mempermudah transaksi dan pelayanan milenial di PT Pegadaian Sumbawa”	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang efektivitas dalam mempermudah pelayanan transaksi di PT Pegadaian konvensional dan sama-sama menggunakan metode kualitatif	Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh ari pratama dkk, lebih menekankan membahas tentang peran aplikasi (PDS) dan fokus pada pelayanan milenial sedangkan peneliti membahas tentang

			deskriptif.	penekanan pada efektivitas aplikasi (PDS) bukan hanya fokus pada layanan milenial akan tetapi pada seluruh nasabah.
9.	Masrin gafar (2024)	“Efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) pada PT. Pegadaian cabang Tolitoli”	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang seberapa efektif aplikasi (PDS) pada pegadaian konvensional dan sama-sama menggunakan kualitatif deskriptif.	Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh masrin gafar tidak menjelaskan secara rinci tentang produk pegadaian baik gadai maupun non gadai sedangkan peneliti membahas terkait apa saja produk-produk gadai dan non gadai yang terdapat di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso
10.	Inarotul a'yun (2024)	“Peranan aplikasi pegadaian digital sebagai sarana investasi emas dalam menghadapi tantangan ekonomi sustainable	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Pegadaian Digital Service	Adapun dan perbedaan lainnya terletak pada metode, metode yang dilakukan oleh peneliti menggunakan kualitatif sedangkan

		development goals (sdgs) 2030”		inoratul a’yun menggunakan analisis swot.
--	--	--------------------------------	--	---

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024.

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah bagian teori inti dari pembahasan untuk mendasari penelitian, melalui penjelasan teori yang lebih luas dan mendalam, dimana peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang isu yang akan dikaji. Hal ini menjadikan peneliti untuk mendefinisikan rumusan masalah peneliti dengan tepat dan mencapai tujuan penelitian yang efektif.

1. Efektivitas pelayanan

Efektivitas adalah suatu ukuran seberapa berhasil upaya untuk menjadikannya kegiatan berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuannya. Sedangkan menurut definisi lain bahwa efektifitas adalah suatu keberhasilan target untuk dijadikan output yang diukur menggunakan cara perbandingan out anggaran oa (seharusnya) atau harusnya dengan ouput realisasi os (seharusnya) atau dengan $oa > os$ (sesungguhnya) disebut dengan efektif. Sedangkan menurut prasetyo budi saksono, pengertian dari efektivitas adalah suatu ukuran yang didasarkan oleh kesesuaian diantara hasil yang diperoleh dengan hasil yang dapat diharapkan dari sumber daya untuk yang akan digunakan. Dari beberapa pengertian-pengertian diatas demikian, efektivitas merupakan diukur dari keberhasilan manajemen

dalam mencapai suatu target yang akan ditetapkan sebelumnya, baik dari segi waktu, kualitas, dan kuantitas.¹⁸

Berdasarkan perspektif dalam pandangan ahli ekonomi efektivitas adalah suatu yang menggambarkan seberapa jauh suatu target, adapun yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai oleh manajemen yang mencakup waktu, kualitas dan kuantitas. Semakin banyak suatu target yang akan dicapai maka semakin efektif kegiatan yang akan dilaksanakan. Efektivitas ini juga diartikan sebagai pencapaian atau suatu keberhasilan dalam usaha tertentu, baik secara individu maupun perusahaan.¹⁹

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) pelayanan adalah suatu hal yang merujuk pada hal tindakan yang dapat melayani kebutuhan orang untuk tujuan memperoleh imbalan berupa uang. Menurut pakar ahli ekonomi kualitas pelayanan adalah suatu hal yang sangat kompleks dan memiliki macam interpretasi. Menurut definisi lain kualitas pelayanan adalah suatu model yang dapat menggambarkan dimana kondisi pelanggan membentuk dalam ekspektasi pada suatu pelayanan yang dimulai dari pengalaman masa lalu. Lalu membandingkan sebagai ekspektasi dengan pengalaman mereka saat menerima pelayanan tersebut. Adapun pelayanan yang akan diterima oleh mereka sesuai atau melebihi ekspektasi, pelanggan merasa puas. Akan tetapi, jika pelayanan tersebut yang akan diterima tidak

¹⁸ Feska Jefri, "Efektivitas Kepemimpinan Dalam Manajemen Berbasis Madrasah", Jurnal Kepependikan Islam 7, no 2, (Desember 2017): 101

¹⁹ Shofiana Syam, "Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur" Jurnal Ilmu Manajemen 4, no. 2, (Juli 2020): 131

sesuai atau bahkan buruk dari ekspektasi yang mereka duga, maka pelanggan akan merasa kecewa.²⁰

Grand theory yang digunakan oleh peneliti untuk mengembangkan penelitian ini adalah grand theory kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia mencakup pada suatu hubungan antara kompetensi karyawan dan kualitas layanan. Teori ini penting bagi peneliti, untuk memahami efektivitas pegadaian *Digital Service* (PDS) karena secara langsung teori ini membahas tentang peran SDM untuk memberikan pelayanan digital. Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam dunia bisnis apapun.²¹ Teori ini menjelaskan bahwa penting dalam kompetensi karyawan (PDS), yang utama dalam hal keterampilan pelayanan nasabah, pengetahuan tentang platform digital, yang sangat penting dalam memberikan suatu pelayanan berkualitas tinggi. grand theory administrasi publik dimana teori pelayanan ini adalah middle theory serta teori kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan bahwa ini merupakan operasional theory. Teori ini menyampaikan bahwa hakikatnya pelayanan merupakan suatu serangkaian aktivitas atau suatu proses yang secara langsung dan rutin serta berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Teori administrasi publik berisi tentang pelayanan yang menekankan suatu peran lembaga

²⁰ Reni Kristiani Podengge Dkk, “Analisis Pengaruh Kalitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”, *Jurnal Manajemen Dan Inovasi* 1, no. 2, (Mei 2023): 77

²¹ Izzul Ashlah Dkk, “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Religius Terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependudukan Dan Dosen Universitas Islam Jember”⁴, no.2, (Maret 2023): 296

pemerintah kepada masyarakat. Teori ini relevan dengan penelitian efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso karena pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah suatu pelayanan yang disediakan oleh perusahaan PT. Pegadaian dan teori ini menyoroti tentang bagaimana pentingnya efektivitas, efisiensi, dan responsif dalam menyampaikan suatu layanan, sehingga sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas Pegadaian *Digital Service* (PDS). Menurut teori Gibson mengenai efektivitas mengacu tentang keefektifan, mengemukakan bahwa keefektifan merupakan penilaian yang dibentuk sehubungan pada suatu prestasi individu, kelompok, maupun organisasi. Karyawan aparatur pemerintah sebagai seorang individu adalah pelaku dalam suatu efektivitas individu. Dalam sudut pandang perspektif keefektifan, dibagi menjadi tiga tingkatan yang paling dasar adalah suatu keefektifan individu. Keefektifan suatu kelompok dapat ditentukan oleh keefektifan setiap orang dan keefektifan organisasi tergantung suatu keefektifan setiap kelompok. Menurut martini dan lubis terdapat tiga pendekatan yang dapat mengukur efektivitas setiap orang antara lain:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur tentang efektivitas melalui input.
2. Pendekatan proses (*process approach*) yaitu sebagai melihat sejauh mana efektivitas dalam menjalankan program dari semua aktivitas internal maupun proses organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu Dimana pusat perhatian pada suatu output, dapat mengukur kesuksesan suatu kelompok untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.²²

Kriteria efektivitas merupakan hal yang sangat penting. Bahkan jika kriteria yang diusulkan sejauh ini dianggap obyektif sifatnya, tidak seperti hampir semua karya eksperimental lain, dalam hal perubahan organisasi sulit untuk melakukan eksperimen terkendali meskipun bukan tidak mungkin. Jenis-jenis kriteria efektivitas adalah sebagai berikut:²³

1. Kesesuaian strategis (*strategic congruence*)

Kesesuaian strategis (*strategic congruence*) merupakan sejauh apa sistem manajemen kinerja menampilkan kinerja pekerjaan yang sejalan dengan strategis, sasaran, dan budaya organisasi. Jika pegadaian menekankan pada pelayanan pelanggan, sistem manajemen kinerja harus menilai seberapa baik karyawan dalam melayani para calon anggota. Kesesuaian strategis menekankan pentingnya sistem manajemen kinerja untuk menuntun para karyawan agar dapat berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi.

2. Keabsahan (*validaty*)

Keabsahan (*validaty*) adalah sejauh apa ukuran kinerja menilai seluruh dan hanya aspek-aspek kinerja yang penting. Hal ini sering disebut “keabsahan isi”. Agar ukuran kinerja menjadi absah, ukuran

²² Ade Risna Sari, S.H., M.Si., *Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*, (Indonesia: Penerbit Nem, 2021), 3-4

²³ Septhi Fariska, *Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Tahun 2016 dalam Pembangunan di Desa Lipatkain Selatan Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar*, Skripsi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2017), 13-14.

kinerja tidak boleh kurang atau tercemar. Ukuran yang tercemar mengevaluasi aspek-aspek kinerja yang tidak penting atau aspek-aspek yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.

3. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) mengacu pada keadaan ukuran kinerja yang tidak berubah-ubah. Salah satu jenis keandalan yang penting adalah keandalan antar penilai, keadaan tidak berubah-ubah di antara para individu melakukan evaluasi kinerja karyawan. Ukuran kinerja memiliki keandalan atau penilai jika dua individu memberikan evaluasi yang sama (atau hampir sama) terhadap kinerja pekerjaan seseorang. Bukti tampaknya menunjukkan bahwa ukuran kinerja pekerjaan pengawasan yang paling subyektif menunjukkan keandalan yang rendah.

4. Pengendalian

Mengawasi kinerja yang tidak sesuai dengan tujuan dan standar. Diukur atau ditunjukkan dengan daftar tugas, seperti penggunaan sumber daya manusia, banyaknya produk yang ditolak dan kualitas layanan.

5. Sistem sosial dan harapan perorangan

Memelihara sistem sosial, hubungan dan keadaan tenaga kerja supaya perusahaan mendapatkan komitmen dari karyawan. Diukur atau ditunjukkan dengan laporan penilaian kerja, survei perilaku, tingkat ketidakhadiran, pergantian staf dan sebagainya.

Sedangkan menurut Siagian, kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak sebagai berikut:²⁴

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi mencapai tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektifitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan

²⁴ S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ed. ke-24 (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisiensi, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

Bahwa efektifitas pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang dapat interaksi diantara pelanggan dan penyedia layanan. Yang dimana kegiatan ini dapat melibatkan suatu aktivitas tidak nyata yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah atau memenuhi kebutuhan nasabah atau pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan juga suatu hal kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.²⁵

Adapun karakteristik pelayanan yang baik dan tepat antara lain sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat dirasakan (diraba), tidak seperti barang yang dapat disentuh atau dilihat, pelayanan suatu kegiatan atau interaksi yang tidak bisa diraba secara fisik.
- b. Pelayanan terjadi melibatkan tindakan nyata dalam interaksi sosial. Pelayanan ini tidak hanya sekedar dalam tindakan fisik namun juga melibatkan interaksi dan hubungan sosial antara nasabah dan layanan.
- c. Pelayanan dan konsumsi bisa terjadi karena bersamaan ditempat yang sama. Namun berbeda dengan barang untuk menjadikan diproduksi

²⁵ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2, no. 2, (April 2018): 148

dan dikonsumsi pada waktu serta tempat yang berbeda, dan pelayanan ini pada umumnya terjadi dan dikonsumsi secara bersamaan di lokasi yang sama.²⁶

Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu yang mencerminkan sebagai produsen untuk memenuhi kebutuhan produk serta jasa konsumen. Maka produsen dapat menawarkan pelayanan konsumen dengan ramah dan sebaik mungkin, namun berdasarkan kemampuan ada kendala yang akan dihadapi untuk memberikan keringanan dan kemudahan dalam mempertimbangkan karakteristik produk dan jasa lainnya yang ditawarkan.²⁷ Menurut beberapa riset dan pemasaran bahwa kualitas pelayanan jasa ini memiliki empat macam karakteristik yang unik sehingga dapat membedakan dengan barang sebagai berikut:

a) *Intangibility*

Intangibility adalah suatu pelayanan yang tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, dicium, dirasa, ataupun didengar sebelum dikonsumsi ataupun sebelum dibeli. Konsumen akan mencari tanda-tanda bahkan bukti untuk menunjukkan kualitas layanan. Konsumen atau nasabah dapat menilai bagaimana kualitas layanan. Mereka dapat menilai apa saja dalam kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor antara lainnya seperti tempat (lokasi) staf atau karyawan, bahkan tentang harga.

²⁶ Roudhoh Sani, "Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Dan Pelayanan Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah Studi Kasus Masyarakat Cimareme, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat", (Thesis, Uin Sunan Gunung Djati Bandung, 2023), 30.

²⁷ Nasfi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah" *Journal Of Ecomic Studies* 4, no.1, (Januari-Juni 2020): 22.

Sehingga konsumen pelayanan jasa tidak akan menilai hasil dalam jasa jika konsumen tidak mengalami sebelumnya.

b) *Inseparability*

Inseparability adalah suatu jasa yang selalu berkaitan dari sumbernya, interaksi ini dapat dirasakan langsung oleh pelayanan jasa dengan nasabah atau pelanggan dan ini juga merupakan sebagai ciri khas yang bisa membedakan pemasaran jasa ataupun pemasaran barang. Barang tersebut biasanya dapat diproduksi sebelum diperjualkan dan dipakai dikonsumsi. Akan tetapi, jasa pada umumnya diperjualkan terlebih dulu dan secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi. Contohnya seperti tukang becak atau tukang ojek yang menyediakan jasanya tanpa adanya penumpang yang sangat membutuhkan pelayanan jasa tersebut.

c) *Variability*

Variability adalah suatu jasa yang bersifat *non-standardized* output, dapat diartikan bahwa jasa ini merupakan terdapat banyak variasi baik dari segi bentuk, kualitas, serta jenis dan tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut bisa dicapai atau dihasilkan. Hal ini bisa menjadi satu tantangan bagi penyedia jasa karena dapat memberikan pelanggan yang sangat memperhatikan beberapa variasi tersebut dan seringkali mencari pendapat dari orang lain sebelum memilih penyedia jasa. Penetapan dalam suatu kualitas pelayanan ini

sangat penting, karena akan sangat mempengaruhi persepsi atau pendapat pelanggan pada kualitas jasa di ditawarkan.

d) *Perishability*

Perishability (tidak tahan lama) adalah pelayanan jasa yang tidak tahan lama atau tidak dapat disimpan untuk digunakan dalam waktu yang lama pada masa mendatang, dijual ulang, ataupun dikembalikan. Akan tetapi, hal ini tidak akan menjadi masalah jika terdapat permintaan yang tetap.²⁸ Seperti halnya dengan kualitas pelayanan pada pegadaian yang baik dan ramah, sehingga dapat menarik perhatian lebih pada nasabah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya pada pegadaian dapat terfokus pada lima dimensi utama antara lain sebagai berikut:

1) Wujud fisik/ langsung (*tangibles*)

Bukti fisik berkaitan dengan daya tarik atau kualitas fisik pegadaian yang sangat menarik dalam fasilitas antara lainnya seperti seperti gedung kokoh dan nyaman, ruang tunggu yang dilengkapi AC atau pendingin ruangan, kursi yang nyaman, dan peralatan lainnya yang lengkap. Adapun yang diperhatikan oleh perusahaan seperti kebersihan, kerapian dan tampilan karyawan. Dalam hal ini bertujuan untuk menciptakan dan memelihara

²⁸ Hery Suprpto, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Dikota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)", Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen 4, no.3, (November 2019): 1052

suasana yang nyaman dan tenang bagi nasabah pegadaian serta sarana dan prasarana yang lengkap.²⁹

2) Keandalan (*reability*)

Keandalan adalah suatu pelayanan yang dapat memberikan pelayanan suatu kemampuan dalam perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah dengan tepat dan cepat. Sehingga harapan nasabah pegadaian meliputi pelayanan yang tepat waktu, meminimalisir kesalahan serta dapat menunjukkan empati terhadap kebutuhan nasabah. PT Pegadaian (Persero), akan dituntut dalam memberikan suatu pelayanan yang cepat dan tepat agar dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah.³⁰

3) Daya tanggap (*responsiviness*)

Daya tanggap adalah suatu pelayanan kepada nasabah atau pelanggan yang mengacu pada kecepatan, kesigapan pada perusahaan saat merespon kebutuhan serta permintaan nasabah. Berikut beberapa hal yang termasuk dalam daya tanggap:

- a) Karyawan pelayanan selalu memberikan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah, menunjukkan bahwa mereka peduli dan mau didengarkan dengan keluhan mereka.

²⁹ Salma Salsabila Dkk, "Tinjauan Atas Kualitas Pelayanan Produk Kca Pada Pt. Pegadaian Cabang Bogor", Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan 1, no.2, (Desember 2021): 192

³⁰ Encik Maznah Hijeriah Dkk, "Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt Dumai Auto Perkasa", Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak 3, no.1, (Februari 2023): 26

- b) Karyawan pelayanan dapat menyampaikan informasi yang tepat dan akurat kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa teryakinkan dan dapat terinformasi dengan baik.
- c) Karyawan pelayanan dapat merespon kesah keluh nasabah dengan cepat dan tanggap, agar nasabah mempercayai dengan perusahaan dan menunjukkan bahwa mereka siap membantu untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah
- d) Karyawan pelayanan siap memberikan pelayanan untuk membantu nasabah yang sedang mengalami kendala, dapat menunjukkan pada mereka bahwa berkomitmen untuk bisa memberikan solusi dari segala masalah yang ada dan kepuasan kepada nasabah.
- e) Karyawan pelayanan bisa merespon keluhan nasabah dengan cepat dan tepat serta efisiensi, maka dari itu nasabah dapat merasakan rasa dihargai, dan masalah mereka bisa teratasi dengan baik.³¹

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah suatu hal yang terdapat dalam suatu konteks pelayanan nasabah yang menjadi faktor kunci yang dapat membangun kepercayaan serta keyakinan nasabah terhadap kemampuan dan kompetensi penyedia layanan. Sehingga nasabah dapat merasakan jaminan, nasabah memiliki kepercayaan dan

³¹ Tanto Wijaya Dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penjualan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di Pt. Pacific Indah Pratama", Jurnal Bidang Penelitian Informatika 1, no.2, (Februari 2023): 69

keyakinan kuat bahwa nasabah dapat akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berkompeten.

Nasabah dapat merasakan keyakinan bahwa penyedia jasa bisa mempunyai pengetahuan dan skill yang memadai dan mampu memberikan komitmen dan pelayanan yang sesuai standar yang diharapkan nasabah. Jaminan ini juga dapat mencerminkan kredibilitas serta reputasi penyedia pelayanan jasa yang terbukti dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya.

5) Perhatian terhadap nasabah (*empaty*)

Perhatian terhadap nasabah atau rasa simpati dalam konteks pelayanan merupakan suatu kemampuan penting yang dimiliki oleh penyedia pelayanan untuk membangun hubungan yang bermakna

dengan nasabah. Sehingga penyedia jasa dapat memberikan tutur kata yang ramah atau santun. Akan tetapi, perusahaan mampu memberikan kemampuan untuk lebih memahami apa yang dirasakan oleh nasabah.

Dengan memahami keadaan dan perasaan nasabah, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif, dan pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap nasabah.

2. Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Pegadaian *Digital Service* adalah suatu aplikasi digital yang dimodifikasi untuk menjangkau target pasar yang lebih luas, khususnya

pada generasi milenial gen-z. Pengembangan aplikasi 9 (PDS) ini dimulai pada tahun 2017 dan diresmikan pada tahun 2018. Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan suatu pelayanan yang disediakan oleh PT. Pegadaian berupa platform digital sehingga nasabah dapat mengakses pelayanan produk pegadaian melalui penggunaan aplikasi berbasis web atau mobile dengan mudah dan tidak perlu mendatangi outlet pegadaian. Sehingga nasabah dapat melakukan transaksi simpanan atau berbagai macam produk pegadaian melalui ponsel.

Pegadaian *Digital Service* (PDS) juga mempunyai keunggulan, keunggulan pegadaian *Digital Service* yaitu kemudahan mengakses serta kecepatan dalam bertransaksi. Nasabah hanya perlu menyediakan handphone untuk menjalankan aplikasi tersebut dan melakukan berbagai macam transaksi, seperti pinjaman, simpanan, dan produk lainnya. Proses transaksi ini lebih menjadi praktis dan cepat serta efisien tanpa perlu antri di pegadaian. Bukan hanya itu, Pegadaian *Digital Service* (PDS) juga menawarkan pelayanan yang setara dengan outlet pegadaian jika dilihat dari sisi kecepatan, bahkan nasabah juga dapat merasakan pelayanan yang sama seperti nasabah dapatkan di outlet, tanpa harus datang ke lokasi pegadaian. Keunggulan lainnya terletak pada kemudahan pembayaran. Nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran, hanya

cukup melakukan pembayaran melalui aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) dan hanya mengikuti arahan dan petunjuk yang telah disediakan.³²

Dengan demikian, Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat menawarkan sejumlah keunggulan bagi nasabah maupun calon nasabah, untuk memberikan transaksi yang cepat, praktis dan efisiensi. Aplikasi ini memberikan kemudahan untuk melakukan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, tanpa harus mendatangi outlet pegadaian.



Gambar 2. 1 Aplikasi (PDS) di Playstore

Sumber: Playstore, 2024

Berikut cara registrasi aplikasi pegadaian digital service:

- 1) Cara registrasi pada Pegadaian *Digital Service* (PDS)
 - a) Buka playstore atau app store di handphone, lalu instal aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).
 - b) Kemudian setelah selesai mendownload, kemudian buka dan jalankan aplikasinya.



Gambar 2. 2 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Google

Sumber: Google, 2024

³² Reka Amelia Dkk, “Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa”, *Jurnal Bisnis Manajemen* 2, no. 3, (Agustus 2024): 670-671

- c) Lalu pilih opsi daftar atau registrasi.



Gambar 2. 3 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Google

Sumber: Google, 2024

- d) Masukkan data pribadi anda dengan benar seperti email, nomor handphone alamat email, dan nama lengkap. Pastikan data yang kalian cantumkan sesuai dengan identitas resmi.



Gambar 2. 4 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Google

Sumber: Google, 2024

- e) Setelah mengisi nama lengkap dan nomor handphone, lalu klik pengisian kode otp yang akan dikirimkan pada nomor handphone yang telah kita cantumkan.
- f) Klik “selanjutnya” dan akan muncul dimana halaman untuk pengisian email.

- g) Kemudian setelah pengisian email maka masukkan password yang telah kita buat. Lalu klik “selesai” selanjutnya proses registrasi berhasil dan akan muncul fitur halaman.
- h) Setelah itu, verifikasi alamat email terverifikasi lakukan dengan pengisian “data nasabah” kemudian tekan tombol klik menu pengaturan. Lalu isi dengan lengkap dan resmi sesuai ktp. Lalu mintalah no. cif kepada pegawai pegadaian
- i) Registrasi telah selesai, maka pegadaian *Digital Service* sudah dapat digunakan.



Gambar 2. 5 Tampilan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Google

Sumber: Google, 2024

2) Fitur-fitur pada Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Aplikasi *Digital Service* (PDS) merupakan aplikasi digital yang dirancang untuk mempermudah nasabah untuk bertransaksi dengan pegadaian. Dan aplikasi menawarkan beberapa fitur seperti cicil emas, gadai emas, top up, gadai, pembiayaan, pembelian pulsa, serta cabang pegadaian dll. Melalui aplikasi (PDS) nasabah dapat dipermudah dalam berbagai macam transaksi, seperti pengajuan pinjaman, melihat lokasi seluruh cabang pegadaian yang ada di Indonesia, serta mendapatkan informasi terbaru tentang harga jual beli emas.

3) Kendala dan solusi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Penggunaan Pegadaian *Digital Service* ini tidak selalu berjalan dengan lancar, setiap aplikasi digital pasti mempunyai kendala beserta solusi. Adapun kendala dan solusi pada pegadaian *Digital Service* antara lain:

- a) Transaksi yang tertunda dimana nasabah akan mengalami keterlambatan dalam hal bertransaksi, seperti penambahan saldo tabungan emas yang tidak langsung update di aplikasi. Hal ini disebabkan oleh gangguan jaringan atau kendala di pihak pegadaian.
- b) Kesulitan dalam penggunaan pada nasabah yang dimana nasabah belum terbiasa dengan teknologi atau gptek dan kesulitan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Hal ini membuat nasabah mengalami kesulitan dalam akses dan memanfaatkan berbagai macam fitur yang terdapat di aplikasi.
- c) Kualitas jaringan juga ini merupakan kendala yang sering terjadi yang dapat menyebabkan permasalahan dalam penggunaan aplikasi (PDS). Tempat tinggal yang jauh dari kota dan jenis kartu internet yang sulit dijangkau dapat mempengaruhi kualitas sinyal yang buruk dan mengakibatkan koneksi terputus.

Solusi dalam penggunaan Pegadaian *Digital Service* (PDS) antara lain:

- (1) Nasabah jika mendapatkan kendala transaksi atau terjadi suatu permasalahan lain, maka nasabah langsung menghubungi *customer service* (PDS) agar dapat melaporkan masalah dan mendapatkan bantuan serta solusi dalam menyelesaikan permasalahan tersebut,

- (2) Masih banyak nasabah yang belum mengerti tentang penggunaan teknologi, terutama pada aplikasi (PDS), maka pegawai pegadaian sebaiknya memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi (PDS), beserta fungsi dan penggunaannya.
- (3) Dalam mengatasi masalah internet buruk, maka disarankan untuk nasabah menggantikan kartu internet yang mempunyai power yang cukup kuat dan stabil sesuai dengan lokasi mereka.³³

3. Transaksi jual beli

a. Pengertian transaksi

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI), transaksi adalah kesepakatan yang terjadi diantara pembeli dan penjual pada suatu proses perdagangan atau usaha. Hal ini mencakup macam proses pembayaran serta penyelesaian kewajiban finansial, yang terjadi di bank maupun non bank. Transaksi, berasal dari bahasa inggris yang berarti "*transaction*" sering disebut juga sebagai al-muamalat dalam bahasa arab. Traksaksi adalah suatu hal yang merujuk pada pertukaran nilai dianata dua pihak atau lebih. Dalam pandangan ilmu fiqh bidang yang mempelajari tentang hukum-hukum yang berkaitan dengan al-

³³ Pradhita Salsabila Putri P dkk, "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Pt.Pegadaian (Persero) Upc Pagelaran" Jurnal Informatika Kesatuan 2, no.1, (Juli 2022): 32-33

muamalat disebut dengan fiqh. Fiqh al muamalat mencakup aspek hukum diantaranya, seperti kontrak, sanksi, kejahatan, jaminan.³⁴

Dalam pemaparan diatas dapat diartikan bahwa transaksi dalam pandangan fiqh al- muamalat adalah suatu bidang ilmu fiqh yang terfokuskan pada syariat hukum-hukum yang dapat mengatur hubungan dan tindakan sebagai manusia terkait harta, kekayaan, dan harta milik serta penyelesaian sengketa harta. Tujuannya yaitu dapat membantu umat muslim dengan cara memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka sesuai dengan ajaran syariat islam.

b. Definisi jual beli

Jual beli secara bahasa berarti “memindahkan” artinya memindahkan hak milik pada suatu benda dengan cara saling bertukar.

Secara definisi, jual beli menandakan bahwa jual beli berbeda dengan hibah atau pemberian, karena hibah tidak dapat dilibatkan pertukaran.

Kata “harta” menunjukkan suatu kegiatan jual beli tidak termasuk dalam menikah yang dipertukarkan bukti harta, adapun melainkan hak untuk diberikan kepada hubungan suami istri (dengan kata lain kepemilikan harta dan manfaatnya untuk selama-lamanya). Menurut Mahzab Hanafiah, kegiatan jual beli dapat diartikan dua pengertian, yang pertama secara khusus jual beli adalah saling tukar menukar anata suatu benda dengan uang atau barang, dengan cara yang khusus.

Pengertian yang kedua secara umum yaitu jual beli adalah saling tukar

³⁴ Nur Kholis, Amir Mualim, “*Transaksi Dalam Ekonomi Islam*” (Yogyakarta:Program Pasca Sarjana FIAI Universitas Islam Indonesia 2018), 1-2

menukar harta dengan harta lainnya dengan cara yang spesifik. Adapun harta dalam pengertian ini mencakup benda (barang) atau uang.³⁵

Jual beli merupakan kegiatan transaksi pertukaran antara barang dan jasa yang mempunyai nilai. Dalam kegiatan transaksi, penjual menawarkan barang atau jasa kepada pembeli, sehingga pembeli dapat membayar sesuai dengan kesepakatan atau akad bersama yang telah disetujui. Jual beli adalah proses interaksi antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen). Dalam kegiatan kesepakatan jual beli, diantaranya dua pihak utama yaitu penjual dan pembeli. Dimana penjual adalah sebagai pihak yang dapat menawarkan barang atau jasa, sedangkan pembeli atau disebut dengan konsumen adalah suatu pihak yang dapat membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.³⁶

c. Dasar hukum jual beli

Dasar hukum jual beli dalam perspektif islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist. Jual beli adalah suatu kegiatan yang melakukan transaksi pada kehidupan manusia, dan agama islam hal ini untuk mengatur secara rinci tentang hukum, syarat, beserta rukunnya sehingga transaksi jual beli tersebut dapat berjalan dengan adil dan jujur agar terhindar dari hal yang dilarang.

³⁵ HidayatI Azqia, "Jual Belii Dalam Perspektif Islam" Jurnal Hukum Dan Etika Bisnis Syariah 1, no.1,(Januari 2022): 64

³⁶ Puteri Asyifa Octavia Apandy Dkk, "Pentingnya hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli" Jurnal Manajemen Dan Bisnis 3, no.1,(Juli 2021): 13

Berikut dasar hukum jual beli dalam yang bersumber al-qur'an surat al-baqarah ayat 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari tuhanNya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah 275).

Ayat diatas menjelaskan bahwa kita dapat mengetahui riba adalah suatu perbuatan yang dikerjakan oleh setan. Maka riba bisa membuat orang seperti halnya orang mabuk dan kehilangan arah atau keseimbangan, karena mempunyai sifat yang dapat merusak dan tidak adil serta jujur.³⁷

³⁷ Itsnaini Chusnul Khotimah, "Larangan Riba Ditinjau Dari Tafsir Ayat Ahkam Surat Al-Baqarah Ayat 275-281" Jurnal Ekonomi Syari'ah 3, no.1, (Juni 2022): 46

Surat An-Nisa ayat 29.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu. (An-Nisa 29)*

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya prinsip-prinsip ini menganut keadilan dan kejujuran dalam konteks bertransaksi jual beli dalam sudut pandang islam, sehingga kedua belah pihak antara penjual sama-sama ridho dan saling menerima kesepakatan bersama.³⁸

Dasar hukum jual beli menurut hadist yang didasari oleh nabi muhammad saw, yaitu yang berbunyi “Nabi SAW pernah ditanya: usaha pekerjaan atau profesi apakah yang paling baik, paling ideal rasulullah SAWbersabda bahwa pekerjaan (usaha) seseorang dengan tangannya dan setiap jual beli yang baik.” (HR. Bazzar dan Al-Hakim).

Berdasarkan hadist diatas menjelaskan bahwa dasar hukum jual beli menurut HR. Bazzar dan Al-Hakim yaitu mubah. Akan tetapi, dalam pandangan imam asy-syaitibi menuturkan jika hukum transaksi

³⁸ Nurul Fikri, “Pelajaran Dari Qs. An-Nisa Ayat 29: Jual-Beli Dan Pasar Derivatif Dalam Islam”, Jurnal Ayat Dan Hadist Ekonomi 2, no.2, (April-Juni 2024): 87-88

jual beli bisa haram jika dilakukan penimbunan yang dapat menyebabkan nilai naik dan efek buruk pada harga.³⁹

Pada konteks jual beli pada pandangan konvensional Islam, terdapat beberapa prinsip dan syarat yang bisa dilengkapi, agar transaksi dianggap sah. Berikut tiga prinsip-prinsip transaksi jual beli diantaranya:

- a. Transaksi kontrak jual beli (Al-Aqd) dimana perjanjian transaksi jual beli ini harus jelas dalam mengikat kedua belah pihak. Seperti harga yang disetujui, kesepakatan, serta bagaimana barang diserahkan dan dibayar.
- b. Transaksi laba jual beli (Al-Murabahah) dimana perjanjian penjual dapat mengambil keuntungan pada penjualan barang. Akan tetapi, laba ini harus disampaikan dengan jelas kepada pembeli atau pelanggan sebelum akad kesepakatan diperbolehkan.
- c. Transaksi kepercayaan (Al'amana) dimana transaksi ini antara penjual dan pembeli harus bersifat jujur dan dapat dipercaya. Maka dari itu, penjual harus mempunyai sifat al-amana yang berarti jujur tentang kualitas dan kuantitas barang yang akan dijual, begitupun pembeli harus mempunyai sifat jujur dalam sistem pembayaran dan tepat waktu.

Transaksi pada sistem jual beli online terdapat syarat-syarat mendasar yang diperbolehkan antara lainnya:

³⁹ Burhanudin Robbani Dkk, "Jual Beli Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist", Jurnal Ilmiah Dan Ekonomi Islam 9, no.2, (2023)

- a) Syarat dalam ketaatan syariah yaitu berupa transaksi bisnis dalam sistem online harus memuat aturan agama serta tidak melibatkan hal-hal mudarat atau haram contohnya penipuan.
- b) Syarat dalam kontrak jelas dan tepat dimana transaksi perjanjian jual beli diantara kedua belah pihak harus jelas dan akad disepakati bersama. Kalaupun ada masalah maka mekanismenya harus jelas agar dapat terselesaikan dengan cara keesepakatan perjanjian bersama atau batalkan kontrak.
- c) Syarat sanksi dalam transaksi perjanjian jual beli pemerintah dan lembaga yang berkompeten bisa mengatur dan mengawasi sistem bisnis online. Aturan ini merupakan hal penting untuk melindungi hak kedua belah pihak antara penjual dan pembeli.⁴⁰

d. Rukun jual beli

Pemaparan definisi jual beli dapat diketahui pengertian dan dasar hukumnya, dijelaskan bahwa jual beli adalah suatu pertukaran harta dan benda atas dasar saling ridho bersamadan atas dasar saling rela. Maka dari itu, agar bisnis yang kita jalankan halal, perlu diketahui dalam memperhatikan rukun dan syarat jual beli bisnis antara lainnya sebagai berikut:

1) Pihak yang berakad

Kegiatan jual beli harus dijalankan oleh dua belah pihak yang memahami tentang hukum, antara penjual dan pembeli.

⁴⁰ Makmuriyah, "Hukum Jual Beli COD (Cash On Delivery) Dalam Hukum Islam", Jurnal Hukum Islam & Contemporary 3, no.1, (Maret 2023): 18-19

Mereka haruslah orang yang dewasa yang memahami mengenai akad apa saja, berakal sehat dan tidak dipaksa.

2) Harga dan barang

Kegiatan jual beli diharuskan berkaitan dengan harga (uang) dan barang yang diperjual belikan.

3) Sighat akad (ijab qabul)

Suatu pernyataan resmi diantara penjual dan pembeli yang dapat menunjukkan persetujuan atas transaksi. Beberapa syarat ijab qabul diantaranya sebagai berikut:

a) Ijab qabul dinyatakan oleh orang yang memahami tentang segala hukum dan akad. adapun orang tersebut telah mencapai usia dewasa.

b) Ijab qabul yang tertuju pada suatu objek yang dimana harus jelas dan terarah pada barang dan jasa yang diperjualbelikan.

c) Ijab qabul diharuskan berhubungan langsung dalam suatu majelis, baik jika kedua belah pihak hadir ataupun satu pihak tidak hadir, akan tetapi ijab qabul dapat diketahui oleh pihak yang tidak berkenan hadir.⁴¹

4. Nasabah

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) adalah orang atau individu yang menjadi pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan atau jual beli. nasabah merupakan orang yang berhubungan dengan atau

⁴¹ Fahreza Akbar Pase, "Urgensi Ekonomi Islam Terhadap Fenomena Jual Beli Dalam Perspektif Al-Quran Dan Hadist" Jurnal As-Syirkah: Ekonomi Islami Dan Finansial" 2, no.2, (Maret 2023): 168

suatu pelanggan tetap yang sering berinteraksi pada waktu yang cukup panjang, nasabah dalam dunia perbankan atau non bank dibagi menjadi dua yaitu debitur dan kreditor.⁴² Peran nasabah sangat penting dalam sistem ekonomi, karena nasabah sebagai sumber dana bagi perusahaan. Perusahaan dapat menggunakan dana yang bersumber dari nasabah untuk diberikan pinjaman kepada bisnis ataupun pemerintah dan tiap individu sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Menurut jenis transaksi nasabah dibagi menjadi dua macam antara lain:

- a) Nasabah penyimpan dimana nasabah ini sebagai penyimpan uang atau harta yang dipunya kepada lembaga keuangan contohnya di bank maupun non bank.
- b) Nasabah debitur dimana nasabah ini sebagai terima pinjaman ataupun kredit dari lembaga keuangan contohnya di bank maupun non bank.⁴³

5. Produk gadai dan non gadai

Menurut Soemitra gadai (rahn) merupakan produk pembiayaan dengan cara untuk mendapatkan pinjaman secara cepat dengan jaminan berupa harta (emas). Nasabah dapat menyerahkan emas sebagai jaminan untuk bisa mendapatkan suatu pinjaman tanpa adanya bunga. Hal ini nasabah juga bisa membayar pinjaman sekaligus berupa cicilan dengan kesepakatan bersama. Bank atau pegadaian akan menyimpan dan menjaga

⁴² Nadia Azalia Putri Dkk, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bpr Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" Jurnal Journal Of Indonesian Social Society (Jiis) 1, no.2,(Juni 2023): 45

⁴³ Yandi M.Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, Dan Keuntungnya", Google, Juni (2022), <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/>

harta (emas) nasabah serta nasabah membayar biaya jasa sewa (ijarah) sebagai pemeliharaan tersebut.⁴⁴ gadai (rahn) adalah suatu bentuk transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu penyedia jasa dan nasabah yang diperbolehkan dalam islam, untuk memberikan alternatif pada nasabah untuk memberikan pinjaman dengan aman dan terpercaya agar terhindar dari bunga (riba), transaksi gadai (rahn) dapat memberikan suatu perlindungan sebagai pemberi pinjaman pada jaminan barang berharga (harta).

Non gadai merupakan jenis transaksi atau pembiayaan yang memberikan pinjaman tanpa memerlukan jaminan barang berharga (harta). Nasabah bisa memperoleh pinjaman tanpa harus memberikan jaminan kepada pegadaian. Jenis transaksi pembiayaan ini dapat menawarkan suatu alternatif bagi nasabah yang tidak mempunyai jaminan barang berharga (harta) yang tidak ingin menggadaikan aset sidhig mereka. Jenis pembiayaan non gadai ini dasarnya nilai kredit dan kemampuan nasabah untuk membayar kembali pinjaman. Pegadaian biasanya akan memberikan pinjaman dengan mengevaluasi riwayat kredit nasabah dengan melihat penghasilan, dan kemampuannya dalam pembayaran cicilan pinjaman sebelum memberikan pinjaman kepada nasabah. Maka dari itu, produk non gadai mungkin tidak memiliki persyaratan yang tidak memerlukan jaminan fisik, namun produk non gadai memiliki jaminan yang ketat dibandingkan pada pinjaman dengan jaminan.

⁴⁴ Dyah Ayu Ningtyas Dkk, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Cabang Lampung Tengah" Jurnal Hukum Dan Ekonomi" 8, no.1, (Februari 2024): 22

Keuntungan paling utama dalam menggunakan pembiayaan produk non gadai yaitu proses yang lebih cepat dan fleksibilitas dalam menggunakan dana. Nasabah tidak perlu mengantri *appraisal* untuk jaminan yang berupa fisik, serta dana yang dapat diperoleh dan dapat digunakan untuk keperluan. Kekurangan non gadai terletak pada bunga yang lebih tinggi serta persyaratan yang ketat.

Berdasarkan pemaparan diatas tentang pengertian gadai dan non gadai, maka berikut macam-macam produk gadai serta non gadai diantaranya:

a) KCA (kredit cepat aman)

Kredit cepat aman atau KCA adalah jenis produk yang sering diminati oleh nasabah pilihan ini lebih baik untuk digunakan serta dapat menggambarkan suatu pinjaman yang cepat dan dapat ditawarkan oleh perusahaan keuangan contohnya pegadaian yang terpercaya dan mempunyai reputasi yang cukup baik.

b) Fleksi

Produk fleksi pada pegadaian merupakan suatu pelayanan gadai (rahn) emas yang bisa memberikan kemudahan kepada nasabah ketika mengatur biaya pinjaman dan pembayarannya. Nasabah mempunyai kebebasan untuk menentukan jumlah pinjaman serta menentukan jangka waktu pinjaman.

c) Pembiayaan amanah

Pembiayaan amanah merupakan pembiayaan yang digunakan untuk menggambarkan suatu produk keuangan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Produk amanah dibentuk untuk

mematuhi segala aturan-aturan sesuai syariat islam, yang paling utama terkait spekulasi atau (riba) bunga.

d) Mulia

Produk mulia adalah suatu pembiayaan yang ditawarkan oleh pegadaian dalam bentuk logam mulia, emas, maupun perak. Beberapa macam contoh produk mulia seperti emas antam, emas batangan, emas (ubs), perhiasan emas, dll.

e) Kreasi

Produk kreasi adalah suatu pembiayaan yang menawarkan berbagai macam pelayanan serta solusi keuangan, pelayanan ini dapat memberikan angsuran kepada nasabah yang mempunyai usaha kecil menengah (UKM) untuk memberikan perkembangan pada usahanya dengan menggunakan sistem fidusia.

f) Krasida

Krasida adalah kredit gadai yang menggunakan sistem angsuran yang diberikan kepada nasabah yang memiliki usaha kecil menengah (UKM) dengan jaminan gadai emas atau lainnya. Krasida ini sangat cocok untuk keperluan biaya pendidikan rumah ataupun pelaku umkm dalam pengembangan usaha

g) Tabungan emas

Tabungan emas merupakan pembiayaan investasi dalam bentuk emas yang dapat mempermudah masyarakat. Kelebihan dalam berinvestasi emas sebagai berikut:

- 1) Pelayanan cetak emas dapat dilakukan mulai dari 5 gram.
- 2) Harga jual emas selalu kompetitif tiap tahun.
- 3) Kemurnian 24 karat.
- 4) Proses dapat dikelola secara profesional dan transparan
- 5) Bisa melakukan transfer emas ke rekening tabungan emas mulai 0,1 gram

h) Arrum haji

Pembiayaan arrum haji merupakan produk pelayanan pembiayaan untuk memberikan porsi haji yang dimiliki oleh pegadaian. Pembiayaan arrum haji adalah pembiayaan sesuai syariah dari pegadaian yang bisa membantu calon jamaah haji untuk mendapatkan porsi serta nomor antrian dalam pelaksanaan ibadah haji.

i) Pembayaran

Pelayanan pembayaran yang disediakan oleh pegadaian atau disebut dengan (multi pembayaran online) yang tersedia dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat memberikan solusi serta kemudahan dalam berbagai macam transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik, PDAM, top up, pulsa, dll.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan suatu hal yang berupa teks ataupun narasi, yang diambil melalui teknik pengumpulan data kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersumber data riset yang bersifat deskriptif maka akan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif ini juga menekankan landasan teori pada suatu proses serta makna sebagai pedoman dalam memastikan pada fokus penelitian kualitatif yang sesuai dengan fakta dan realita lapangan. Sukmadita menyatakan dasar penelitian kualitatif adalah suatu konstruktivisme yang berasumsi dengan realitas dan bersifat multidimensi, dan interaktif, yang meliputi suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan pada setiap individu.⁴⁵ Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan suatu naturalistik atau alamiah, etnografis, simbolik, interaksi, etnometodologi, fenomenologis, humanistik, studi kasus, ekologis dan deskriptif.⁴⁶

Jenis penelitian ini dikategorikan penelitian lapangan (*field research*).⁴⁷ Karena penelitian ini melibatkan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan dan langsung bisa berinteraksi dengan masyarakat sekitar. Kegiatan penelitian

⁴⁵ Ismail Suardi Wekke, “ *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku, 2019), 34

⁴⁶ I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Nilacakra CV 2018), 3

⁴⁷ Siti Masrohatin Dkk, Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Pelayanan dan Produk Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember” 3, no.4, (Juli 2023): 46

pendekatan ini juga menggunakan pendekatan yang luas dalam penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dalam meneliti suatu kondisi atau kejadian, objek, sistem pemikiran serta kejadian (peristiwa) tertentu yang terjadi pada masa kini dengan mengumpulkan data, disusun dan diinterpretasikan⁴⁸. Maka dari itu, dengan menggunakan *field research* jenis penelitian ini peneliti ingin mengetahui dengan cara terjun langsung untuk mengetahui keadaan atau lokasi penelitian tentang bagaimana suatu “Efektivitas Pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah objek atau tempat dimana penelitian ini akan dilaksanakan. Objek penelitian ini berisi tentang: desa, organisasi, peristiwa dan lain-lain serta unit analisis. Adapun lokasi penelitian akan dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso lokasi ini memiliki lokasi yang sangat strategis serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasi ini terletak pada JL. Letnan Karsono No.4, Purbosari, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68212.

Alasan peneliti memilih lokasi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso yaitu karena lokasi ini memiliki letak strategis yang dimana berada di pusat kota sebelah timur pasar kota Bondowoso, sebelah selatan alun-alun. lokasi ini sebagai pusat aktivitas masyarakat di pasar Bondowoso.

⁴⁸ Nafa Latif Vani Purwanto Dkk, “Transformasi Digital sebagai Inovasi Pelayanan Prima BSI Kepada Nasabah” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 1, no.3, (Januari-Maret 2024): 616

Dalam meningkatnya ekonomi masyarakat PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso dapat menawarkan berbagai macam produk yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat. Dengan adanya pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi dimanapun berada.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang atau sesuatu yang ingin diteliti untuk mendapatkan keterangan tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive dalam memutuskan ini dengan pertimbangan serta tujuan tertentu. Adapun memilih partisipan penelitian untuk mencari sumber data utama dengan menggunakan metode intensional, dalam memilih informan berdasarkan kriteria serta kesukaan atau preferensi peneliti sendiri.⁴⁹

Pemilihan informan didasarkan dengan beberapa kriteria misalnya pengetahuan tentang masalah penelitian dan netralitas, sehingga peneliti berharap memperoleh data yang valid. Berikut beberapa pertimbangan yang dilakukan dalam menentukan informan berdasarkan beberapa hal, yaitu:

- 1) Informan tersebut mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti.
- 2) Informan tersebut bersifat netral artinya tidak menjelek-jelekkan perusahaan lain.

Menurut pertimbangan diatas, diharapkan peneliti dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui pada masalah yang akan peneliti teliti sehingga menghasilkan data yang valid.

⁴⁹ Antiq Sayyidatul Qistontiniyah, "Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Unit Tanjung Jember", (Skripsi UIN Khas Jember, 2023), 55

Berdasarkan pemaparan diatas, berikut beberapa informan yang dipandang memiliki pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
2. Bapak Sjah Yudha F selaku penaksir di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
3. Bapak M. Ifan P selaku marketing officer di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
4. Ibu S. Magfiroh selaku relation officer di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
5. Ibu Dina selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
6. Enda selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
7. Revi selaku nasabah aktif di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah awal yang paling krusial pada suatu penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid. Tanpa memahami teknik pengumpulan data yang tepat, maka peneliti akan memenuhi standar data yang akan ditetapkan untuk mendapatkan data yang berkualitas untuk dipertanggungjawabkan. Teknik pengumpulan data

digunakan secara gabungan antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁵⁰ Sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan dalam teknik pengumpulan data terhadap perilaku seseorang dalam situasi tertentu.⁵¹ Observasi adalah suatu proses yang begitu kompleks dalam melibatkan proses biologis dan psikologis, pengamatan serta ingatan. Hal ini, dalam mengamati objek studi secara langsung. Peneliti bisa mendapatkan data serta informasi yang sangat dibutuhkan oleh peneliti dalam menganalisis. Observasi hal utama yang paling penting untuk menunjukkan objektivitas serta keakuratan dalam mencari informasi yang bisa diperoleh dari studi pustaka ataupun penelitian itu sendiri pada tahap ini peneliti belum bisa membawa masalah yang akan diteliti, sehingga peneliti akan melakukan pemahaman secara umum dan menyeluruh, untuk melakukan deskripsi kepada semua yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan oleh peneliti.⁵²

Maka peneliti menggunakan observasi non-partisipan untuk penelitian yang akan dilakukan. Sehingga peneliti hanya melakukan pengamatan sehari-hari di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso tanpa terlibat secara langsung. Data informasi yang akan peneliti dapatkan

⁵⁰ Dinda Widia Utami Dkk, 'Efektivitas Strategi Pemberdayaan UMKM Pada Dinas Koperasi, Perindustrian, Dan Perdagangan Kabupaten Bondowoso' *Journal Of Indonesian Social Society* 2, no.2, (Juni 2024):90

⁵¹ Ni'matuzahroh Dan Susanti Prasetyaningrum, "*Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi*", (Malang: Universitas Mhammadiyah Malang, 2018), 4

⁵² Fenny Rita Flantika et al, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (Padang Sumatera Barat: PT. Global Eksektif Teknologi, 2022), 60

diperoleh dari pimpinan, karyawan, serta nasabah. Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti akan fokus pengamatan yang meliputi:

- a. Pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
- b. Efektivitas pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu dari beberapa suatu teknik untuk mengumpulkan informasi atau data.⁵³ Dengan hal ini proses wawancara ini dapat melibatkan interaksi secara tatap muka, maka metode yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara secara langsung dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Meskipun wawancara ini merupakan suatu bentuk percakapan tanya jawab, yang bertujuan untuk proses pengumpulan data untuk penelitian.

Pedoman Wawancara dibagi menjadi dua yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pedoman wawancara yang berisi tentang pertanyaan yang dirumuskan secara detail dan rinci serta sistematis. Sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu pedoman yang berisi tentang garis besar topik yang akan dibahas, untuk memberikan fleksibilitas pada peneliti mengenai pertanyaan yang akan ditanyakan nantinya.

⁵³ Fandi Rosi Sarwo Edi, "Teori Wawancara Psikodiagnostik", (Yogyakarta:Leutikaprio, 2016), 1

Maka penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, yaitu peneliti akan menetapkan masalah sendiri serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dan diajukan kepada pihak yang bersangkutan di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan alat seperti buku catatan dan handphone serta mengamati dengan teliti apa yang dikemukakan oleh informan. Adapun data yang akan diperoleh peneliti berdasarkan wawancara yang akan dilakukan yaitu:

- a. Pelayanan dan kendala bagi pegadaian dan nasabah dalam menggunakan pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.
- b. Produk yang bisa diakses melalui pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang bisa memanfaatkan dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang tersedia di lokasi penelitian serta sumber yang lain terkait pada suatu objek penelitian. pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dari PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso yaitu teknik dokumentasi untuk melengkapi data yang diambil melalui teknik wawancara dan observasi. Berikut dokumentasi yang akan diteliti seperti data dokumen tertulis, browsur, dan lain-lain.

E. Analisis Data

Analisis data adalah data yang dikumpulkan baik dari sumber primer ataupun sekunder, serta dianalisis secara kualitatif yaitu dengan cara peneliti mencari kebenaran dengan menggunakan data yang tidak berbentuk angka. Kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur analisis yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah suatu kegiatan yang dapat dilakukan untuk menyederhanakan pada data yang telah banyak dan kompleks untuk menghasilkan informasi yang bermakna dan dapat memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Langkah ini bertujuan agar bisa memilih data yang relevan dengan tujuan pada akhir penelitian. Berikut tahap-tahap reduksi data yang akan diperoleh dengan mengumpulkan data serta informasi yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan satu kegiatan yang dilakukan untuk menyusun laporan hasil penelitian agar mudah memahami dan di analisa sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data juga bisa melibatkan penarikan kesimpulan. Hal ini penting karena data yang diperoleh ketika proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga perlu disederhanakan agar mudah dipahami.

Tujuan penyajian data agar mudah memahami situasi terkini dan dapat merencanakan tindakan berikutnya. Penyusunan data yang akurat serta saling berkaitan ini bisa membantu peneliti dalam konteks menjawab problem penelitian dengan menarik kesimpulan dari informasi yang akan diperoleh. Proses analisis data dikerjakan secara mengulang untuk bisa mendeskripsikan sumber data secara naratif ataupun diagram. Proses ini sangat penting untuk memastikan validitas dalam kenadalan proses penelitian.

3. Penarikan kesimpulan (data *conclusion*)

Menurut Miles dan Huberman Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu proses penarikan kesimpulan untuk sebagai langkah penting sebagai menandai akhir dari analisis data hingga memberikan jawaban dari pertanyaan yang telah dilakukan oleh peneliti.⁵⁴ kesimpulan yang akurat dan terstruktur dapat membantu peneliti dalam berkomunikasi tentang temuan yang telah mereka kepada pembaca hingga memberikan kontribusi yang begitu bermakna pada bidang studi yang diteliti.

F. Keabsahan Data

Dapat dijelaskan bahwa data penelitian harus bisa memenuhi syarat keabsahan serta kredibilitas. Dapat diartikan data tersebut benar dan bisa dipercaya. Teknik keabsahan data tersebut bisa dikerjakan untuk memastikan bahwa data yang akan diperoleh sudah validitas dan dapat dipercaya keabsahan data diperoleh dengan cara melakukan triangulasi.

⁵⁴ Dr.Umar Sidiq M.Ag Dan Dr. Moh. Miftahul Choiri, MA. “*Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*”, (Ponorogo:Cv:Nata Karya, 2019), 45

Triangulasi adalah suatu teknik penting untuk penelitian kualitatif dalam meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan. Teknik ini terkait dengan pengumpulan data yang sesuai dari berbagai sumber data serta bisa menggunakan metode yang beda pada validasi temuan penelitian. Maka peneliti disini menggunakan triangulasi sumber dimana triangulasi sumber ini adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan pada suatu informasi yang didapatkan melalui waktu dan alat yang berbeda pada penelitian kualitatif. Maka, dari hal ini akan dapat dicapai dengan jelas diantaranya dengan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan diantara hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan data apa yang dikatakan orang didepan umum dengan dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan data hasil wawancara dengan membandingkan data dengan dokumen yang ada.⁵⁵

Selain triangulasi sumber peneliti juga menggunakan triangulasi teknik dimana triangulasi teknik adalah dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Sehingga peneliti dapat memastikan temuan dari berbagai sumber tersebut dengan melakukan wawancara langsung kepada informan, observasi dengan terjun langsung kelapangan, serta dokumentasi.

⁵⁵ Elma Sutriani, Analisis Data Dan Pengecekan Data, 2019, 17

G. Tahap-Tahap Penelitian

Kegiatan penelitian ini meliputi tiga tahap utama antara lain pra lapangan, tahap kerja lapangan, serta tahap analisis. Tahap penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan
 - a. Menyusun rancangan lapangan
 - b. Memilih penelitian lapangan
 - c. Memilih fokus penelitian
 - d. Konsultasi fokus penelitian
 - e. Hubungi dan mengurus perizinan lokasi penelian
 - f. Memahami etika penelitian
2. Tahap penelitian lapangan

Setelah menyelesaikan tahapan-tahapan pra lapangan selanjutnya yaitu peneliti bisa melakukan pengumpulan data dan observasi serta wawancara agar memperoleh informasi yang bersangkutan dengan judul yang telah ditetapkan oleh peneliti.

3. Tahap akhir penelitian lapangan

Setelah melewati tahap pra lapangan dan tahap penelitian lapangan, peneliti akan melewati fase tahap akhir penelitian yaitu dimana peneliti dapat menganalisa data yang telah diperoleh dengan teknik analisis yang telah digunakan, yaitu dengan analisis deskripif lalu dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso



Gambar 4. 1 Logo PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Google, 2024

Sejarah pegadaian dimulai pada saat usaha pegadaian berdiri di Indonesia pada saat zaman penjajahan Belanda (VOC). Dan dimana pada sejak itu tugas pegadaian adalah untuk membantu masyarakat dalam meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Awal mulanya usaha pegadaian dijalankan pada pihak swasta, akan tetapi dalam perkembangan selanjutnya perusahaan pegadaian ini di rebut alih oleh pemerintah Hindia Belanda. Lalu dijadikan perusahaan negara, menurut (UU) undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada saat itu dengan status dinas pegadaian.⁵⁶

Dalam sudut pandang sejarah dunia perusahaan pegadaian pertama kali dilakukan di negara Italia. Lalu saat perkembangan semakin pesat selanjutnya meluas ke wilayah-wilayah Eropa dan sekitarnya, seperti Belanda, Prancis, dan Inggris. Pada sejak itu oleh orang-orang Belanda

⁵⁶ Dr. Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan, Depok: Rajawali Pers, 2018

melewati pihak VOC perusahaan pegadaian dibawa ke hindia belanda. Pada saat zaman kemerdekaan, negara pemerintah republik Indonesia mengambil alih perusahaan dinas pegadaian lalu mengadakan perubahan status pegadaian menjadi perusahaan (PN) pegadaian berdasarkan undang-undang No. 19 Prp. 1960. Perkembangan kemudian tanggal 11 maret 1969 berdasarkan peraturan pemerintah RI No.7 tahun 1969 PN pegadaian beralih menjadi perusahaan Jawatan (Perjan). Lalu pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan umum (Perum) pegadaian. Pada saat ini perusahaan pegadaian yang dapat melakukan usaha atas dasar hukum gadai hanya perusahaan pegadaian.

2. Visi Misi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indoensia dan sebagai Agen Inklusi keuangan pilihan utama masyarakat

b. Misi

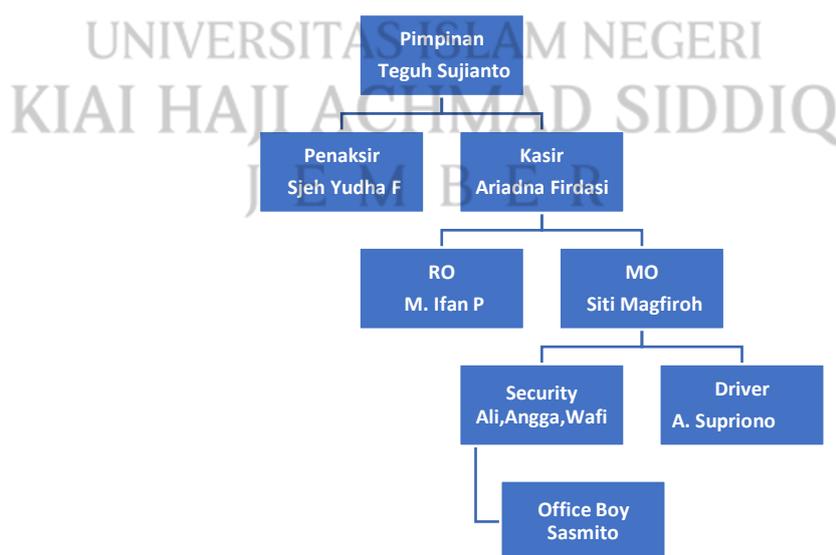
- 1) Memberikan manfaat dan keutungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
- 2) Memperluas jangkauan pelayanan UMKM melalui sinergi Ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a). bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b). teknologi informasi yang handal dan mutakhir

c). praktek manajemen risiko yang kokoh

d). SDM yang profesional berbudaya kinerja baik⁵⁷

3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso

Struktur organisasi adalah suatu kerangka kerja ataupun organisasi yang bisa mengatur hubungan antar bagian pada suatu perusahaan. Untuk memastikan kelancaran pada operasional sampai mencapai tujuan. Pada konteks PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso, struktur organisasi memiliki definisi yang cukup baik untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Struktur organisasi yang efektif dapat memungkinkan manajemen dan operasional bisa berjalan secara teratur, sehingga program dan kegiatan yang bisa dijalankan dengan lancar dan efisien.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

⁵⁷ www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 11 November pukul 10.06

Berikut *job description* dari masing masing kedudukan di PT.

Pegadaian (persero) cabang Bondowoso:

a. Pimpinan cabang

Tugas utama yaitu merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, serta mengendalikan kegiatan operasional. dan mampu meyakini atau memastikan bahwa target bisnis yang telah dijalankan pada cabang bisa tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional dibawahnya. Adapun wewenang pimpinan antara lain:

- 1). Mengevaluasi kegiatan perusahaan.
- 2). Mengendalikan kebutuhan.
- 3). Penggunaan sarana dan prasarana kantor cabang.

b. Penaksir

Penaksir adalah ujung tombak untuk kemajuan perusahaan dan wewenangnya:

- 1) Mengurus pembayaran serta penerimaan semua transaksi yang dilakkan di kantor cabang.
- 2) Merencanakan serta menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- 3) Dapat melakukan pengujian karatase dan berat emas ataupun barang.
- 4) Menetapkan nilai taksiran perhiasan emas dalam menentukan nilai pinjaman nasabah.

c. Kasir

Adapun wewenang kasir antara lain:

- 1). Dapat mengatur kegiatan administrasi keuangan.
- 2). Dapat melakukan pencatatan keuangan yang ditugaskan atasan.

- 3). Dapat menyusun laporan keuangan.
- 4). Dapat menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang akan dilelang.
- 5). Dapat melakukan pemeriksaan hitngan dari taksiran.

d. *Marketing Officer*

Berikut tugas *marketing officer* antara lain:

- 1) Dapat memasarkan produk yang terdapat di perusahaan pegadaian.
- 2) Dapat melakukan kunjungan agar bisa melaksanakan sosialisasi ataupun literasi mengenai macam-macam produk pegadaian.
- 3) Dapat membangun serta menjaga hubungan baik dengan nasabah dan instansi.

e). *Relationship Officer*

Berikut tugas *relationship officer* antara lain:

- 1) Dapat mengenalkan macam-macam produk kepada nasabah
- 2) Dapat mendorong pertumbuhan pinjaman sehingga bisa mencapai target
- 3) Dapat mengingatkan debitur untuk membayar angsuran kredit

f). *Security*

- 1) Dapat menjaga keamanan serta ketertiban dikawasan lingkungan kantor
- 2) Dapat memberikan informasi kepada nasabah
- 3) Dapat melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan cabang atau pengelola unit

4. Produk PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

a) KCA (Kredit cepat aman)

Kredit cepat aman adalah fitur pelayanan kredit cepat dan aman yang dapat memberikan solusi pendanaan yang fleksibel agar membuat hidup nasabah lebih mudah.

b) Gadai Krasida

Krasida adalah pinjaman yang berbentuk kredit angsuran bulanan sebagai keperluan, konsumtif maupun produktif untuk jaminan emas yang menjadi solusi yang tepat sasaran agar mendapatkan fasilitas kredit dengan mudah dan murah.

c) Kreasi

Kreasi merupakan kredit angsuran bulanan sebagai pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

d). Mulia

Mulia merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh pegadaian dengan pelayanan penjualan emas batangan untuk masyarakat secara tunai ataupun angsuran melalui proses yang mudah dan jangka waktu yang lebih fleksibel.

d) Amanah

Amanah adalah salah satu pembiayaan yang mempunyai prinsip syariah kepada (PNS) pegawai negeri sipil serta karyawan swasta untuk mempunyai motor atau mobil dengan pembiayaan angsuran.

e) Tabungan emas

Tabungan emas pegadaian merupakan pelayanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan.

f) *Remittance*

Remittance merupakan pelayanan yang melakukan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam ataupun luar negeri dengan biaya yang sangat kompetitif.

g) Multi Pembayaran Online

Pelayanan ini meliputi pembayaran tagihan seperti pengisian pulsa, pembayaran listrik, pembelian tiket kereta api, dan lain-lain.

5. Letak Geografis PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso terletak pada JL. Letnan Karsono No.4, Purbosari, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68212.

B. Penyajian dan Analisis Data

Penyajian data merupakan bagian yang akan menunjukkan hasil penelitian yang relevan dan penting, sesuai dengan fokus permasalahan serta analisis data yang komprehensif. Sebagaimana yang telah dipaparkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data-data akan diperoleh yang akan disajikan secara berurutan, sesuai dengan fokus penelitian.

Penyajian data pada penelitian ini adalah laporan tertulis yang dapat menjelaskan kegiatan penelitian yang dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero)

cabang Bondowoso. Data akan dikumpulkan oleh peneliti kemudian dituliskan dalam laporan ini. Berikut penyajian data dalam hal ini antara lain:

1. Pelayanan dan Kendala Pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

PT. Pegadaian (persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa keuangan, terutama pada pembiayaan gadai dan pinjaman mikro. Sebagai perusahaan milik negara, perusahaan pegadaian bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat supaya mereka dapat mengakses dana dengan mudah dan tepat. Pada saat ini, perusahaan pegadaian tengah telah bertransformasi menjadi perusahaan finansial modern menggunakan *G-5Star generation*. Salah satu pentingnya meluncurkan pegadaian *Digital Service* (PDS) ini adalah langkah utama pegadaian. Aplikasi (PDS) berbasis web dan mobile yang ditujukan untuk menarik minat generasi milenial atau gen z. pegadaian *Digital Service* (PDS) ini memberikan informasi tentang produk-produk pegadaian kepada calon nasabah dan nasabah aktif.

Berikut 5 indikator dalam pelayanan antara lain:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Definisi *Tangibles* adalah bentuk pelayanan yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan secara fisik sebagai bukti atau petunjuk dari suatu kejadian. Bisa berupa dokumen, foto, atau barang lainnya yang terkait dengan situasi sedang diteliti.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliability adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau produk yang konsisten dan andal sesuai dengan janji yang akan diberikan. Bahwa pelayanan atau produk tersebut dapat diandalkan, dapat dipertanggungjawabkan, dan selalu memenuhi standar kualitas yang diharapkan. kesimpulannya tentang keandalan dan konsistensi.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kecepatan dan kesigapan dalam memberikan respon pada suatu kebutuhan dan permintaan pelanggan atau nasabah.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah suatu keyakinan dan kepercayaan yang akan diberikan kepada nasabah bahwa transaksi serta pelayanan yang diberikan handal, aman, dan kompeten. tujuan *assurance* dalam perusahaan membangun kepercayaan nasabah dan bisa memastikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang aman.

5. Empati (*Emphaty*)

Emphaty adalah suatu kemampuan sebagai memahami dan merasakan apa yang bisa dirasakan oleh orang lain. Meliputi berfikir, merasa, adapun reaksi yang kita lakukan pada orang lain dan seolah-olah merasakan hal yang sama.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Sjih Yudha Firmansyah selaku penaksir di PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso:

“Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini bisa dibilang sudah sangat efektif mbak, karena kan saat ini zaman digitalisasi sudah semakin berkembang, aplikasi PDS ini juga menyediakan fitur-fitur lengkap mengenai informasi macam-macam produk pegadaian agar nasabah mudah dan bisa bertransaksi tanpa datang ke outlet pegadaian secara langsung, sehingga dapat meringankan pekerjaan karyawan juga mbk, dan aplikasi PDS ini sudah diluncurkan pada tahun 2019 mbk.”⁵⁸

Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir di Pegadaian cabang Bondowoso juga menjelaskan bahwa:

“Menurut kacamata saya kualitas pelayanan sistem yang terdapat di aplikasi PDS ini sudah efektif dan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah mbak, kendala pada aplikasi PDS ini cuma kendalanya dari faktor usia dan tergantung pemikirannya saja sih bisa dibilang faktor SDM mbak, biasanya solusinya saya beri pemahaman dan beri sosialisasi tipis-tipis ditempat outlet bagaimana cara penggunaan PDS mbak. Dan juga mbak, adanya PDS ini memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan di pegadaian cabang manapun mbak khususnya ya di cabang Bondowoso.”⁵⁹

Bapak Muhammad Ivan Prakoso selaku *Marketing Officer* di Pegadaian cabang Bondowoso juga menambahkan:

“Bagi saya selaku *Marketing Officer* adanya PDS ini juga suatu bentuk upaya dari pegadaian pusat yang diluncurkan ke semua cabang agar bisa bersaing dalam menghadapi digitalisasi saat ini. Sudah bisa kita rasakan sendiri ya mbak, kala perkembangan teknologi saat ini berkembang pesat dan begitu canggih mbak, dan aplikasi PDS ini bisa digunakan melalui Smartphone yang menggunakan transaksi online mbak. Namun dengan segala kelebihanannya, ada kekurangan seperti jaringan yang tidak stabil dan gangguan sistem dari pusat.”⁶⁰

⁵⁸ Sjih Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 28 September 2024

⁵⁹ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 17 Oktober 2024

⁶⁰ Muhammad Ivan Prakoso, Wawancara, Bondowoso, 19 Oktober 2024

Bisa dirasakan bahwasanya pegadaian meluncurkan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini bertujuan agar bisa mempermudah masyarakat atau nasabah dalam bertransaksi dan tidak perlu datang ke outlet langsung. Dan juga adanya pelayanan ini bisa diharapkan bisa memberikan manfaat yang tepat kepada nasabah dan juga bisa mengenali produk-produk yang terdapat di pegadaian melalui aplikasi (PDS). Namun dari segala kelebihan yang terdapat di aplikasi (PDS) terdapat kendala dan kekurangan yang terletak pada sinyal dan errornya sistem aplikasi dari pusat. Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah suatu aplikasi yang telah menjadi sebuah inovasi guna untuk menghadapi zaman fintech yang telah merajalela dikalangan masyarakat.

Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir di pegadaian cabang Bondowoso menjelaskan kembali:

“Selama saya disini mbak, nasabah banyak terbantu dengan adanya aplikasi (PDS) secara keseluruhan ya, jadi nasabah tidak perlu antri panjang di outlet mbak. nasabah bisa melakukan transaksi apa saja seperti melakukan perpanjangan, gadai, serta cicilan. Kelebihan aplikasi ini memberikan kentungan mbak kepada nasabah yang kesulitan ke outlet pegadaian, nasabah bisa bertransaksi dirumah saja mbak.”⁶¹

Selanjutnya Ibu Siti Maghfiroh selaku *Relationship Officer* di PT.

Pegadaian cabang Bondowoso juga menjelaskan:

“Jadi mbak, pelayanan produk yang terdapat di pegadaian cabang bondowoso ini sudah berjalan dengan baik, namun adanya Aplikasi (PDS) ini pegadaian terbantu. Karena nasabah bisa mengakses pembukaan tabungan rekening emas, pembayaran tagihan listrik, pembayaran cicilan gadai juga. Dan masih banyak lagi mbak. aplikasi ini bisa didownload di playstore mbak. namun saya akui memang aplikasi (PDS) ini memiliki kendala dan hambatan

⁶¹ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 17 Oktober 2024

seperti nasabah lupa memasukkan kata sandi hingga melampaui batas, lalu menungg sekitar 2-3 jam agar bisa kembali login kembali mbak. jadi ini bisa berakibat tertundanya transaksi mbak yang biasanya dilakukan oleh nasabah.”⁶²

Jadi hadirnya Aplikasi PDS ini memang sudah bisa kita rasakan dengan membantu sebagian nasabah di PT. Pegadaian cabang Bondowoso yang tidak mempunyai banyak waktu ke outlet pegadaian dan nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapanpun. Aplikasi (PDS) ini juga termasuk aplikasi yang cukup aman dalam penyimpanan data nasabah, aplikasi (PDS) ini juga diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jadi nasabah tidak perlu khawatir dalam menjaga data keamanan nasabah. Aplikasi (PDS) ini juga memiliki beberapa fitur yang tersedia dan dapat diakses oleh nasabah mengenai macam produk-produk pegadaian, diantaranya pengajuan gadai online, pembayaran tagihan online, pembayaran transaksi gadai, PDAM, pembukaan tabungan emas, token listrik, indihome dan sebagainya.

Ibu Siti Maghfiroh selaku *relationship officer* di pegadaian cabang Bondowoso menambahkan kembali bahwa:

“Ada beberapa prosedur yang bisa kita lakukan saat menggunakan aplikasi (PDS) mbak dengan cukup menggunakan KTP, mengisi data secara lengkap, nomor telepon yang aktif, lalu kode OTP akan dikirimkan ke nomor yang telah didaftarkan mbak”⁶³

Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir di PT. Pegadaian cabang Bondowoso menuturkan:

“Tetapi mbak, nasabah sebelum menggunakan aplikasi (PDS) Nasabah harus datang ke outlet terlebih dahulu untuk menerima

⁶² Siti Magfiroh, Wawancara, Bondowoso, 22 Oktober 2024

⁶³ Siti Magfiroh, Wawancara, Bondowoso, 22 Oktober 2024

CIF lalu mendaftarkan akun rekeningnya agar bisa terpantau oleh sistem.”⁶⁴

Ibu Siti Maghfiroh menyampaikan ada beberapa tahapan-tahapan sebelum menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Berikut proses penggunaan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS):

1. Download aplikasi (PDS) atau apps store, buka aplikasi dan pilih registrasi.



Gambar 4. 3 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024.

2. Input nama dan nomor Hp



Gambar 4. 4 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

⁶⁴ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 17 Oktober 2024

3. Input kode OTP yang dikirim ke nomor HP yang telah didaftarkan



Gambar 4. 5 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

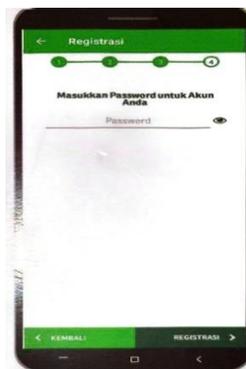
4. Input alamat email pribadi



Gambar 4. 6 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

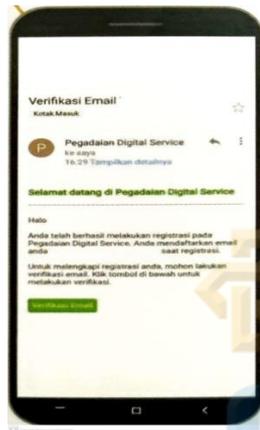
5. Input password



Gambar 4. 7 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

6. Buka email yang telah didaftarkan dan lakukan verifikasi



Gambar 4. 8 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

7. Akun telah terdaftar dan dapat log in menggunakan email atau no. Hp dan password yan telah ditambahkan



Gambar 4. 9 Katalog PT. Pegadaian (Persero)

Sumber: Katalog PT. Pegadaian (Persero), diakses 2024

Dengan adanya pelayanan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS), tentunya sudah cukup bisa dirasakan oleh pengguna dengan bertransaksi berbasis online lainnya, ada beberapa kendala seperti sistem eror dan jaringan ini merupakan hal yang wajar terjadi.

Menurut tanggapan bapak Sjeh yudha firmansyah selaku penaksir di PT. pegadaian cabang Bondowoso:

“Sampai hari ini mbak, aplikasi pegadaian *Digital Service* berjalan dengan cukup baik, namun ada hambatan bagi pegadaian dari faktor tergantung SDM saja mbk, kalau nasabahnya kurang mengerti atau mungkin dari segi teknologi belum sampai yaitu hambatan bagi perusahaan. Namun ada juga kendala dari pusat mbk seperti sistem error dan ini tentunya ini mengganggu nasabah, akan tetapi itu tidak akan lama mbak biasanya dari pusat akan ada pembugaran atau pembaruan aplikasi dan itu tidak menjadi masalah.”⁶⁵

Lalu mbak Ariadna Firdasi menuturkan selaku kasir di PT. Pegadaian cabang Bondowoso:

“Meskipun kadang terjadi trouble dan sistem error kami dari pihak pegadaian juga telah menyediakan nomor pelayanan seperti call center dari aplikasi pegadaian *Digital Service* ini yang langsung terhubung dari pusat. Dan pusat akan konfirmasi ke pihak kami. Call center atau kontak pelayanan ini sangat membantu dengan keluhan pengguna aplikasi PDS.”⁶⁶

Bapak Muhammad Ivan Prakoso juga menambahkan selaku penaksir di cabang Bondowoso:

“Dan misal ada nasabah yang kurang mengerti mbak, seperti biasa mas wafi dan kawan-kawan akan membantu dan mengarahkan ke kasir, berkaitan dengan adanya pelayanan aplikasi PDS ini kami selalu saling bekerja sama dan back up dengan tim dan berjalan sesuai dengan jobdesk dengan ketentuan yang berlaku.”⁶⁷

Pegadaian juga menjelaskan untuk permasalahan tersendiri yang di alami oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi *Digital Service* (PDS), Pegadaian cabang Bondowoso tidak memiliki tim khusus pada bagian pegadaian *Digital Service* yang akan membantu atau menangani permasalahan tersebut. Meskipun begitu, seluruh karyawan termasuk

⁶⁵ Sjeh Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 28 September 2024

⁶⁶ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 17 Oktober 2024

⁶⁷ Muhammad Ivan Prakoso, Wawancara, Bondowoso, 19 Oktober 2024

kasir, penaksir, dan lain sebagainya sudah mumpuni dalam penggunaan aplikasi PDS dan tentunya sudah dibekali pengetahuan tentang problem terkait produk atau hal lainnya. Dapat diketahui juga bahwa beberapa hambatan dan kendala pada aplikasi PDS ini yaitu nasabah harus melewati proses login terlebih dahulu dan sebelum itu menggunakan aplikasi tersebut sama halnya seperti pelayanan perbankan. Selain itu juga ada beberapa gangguan jaringan atau sistem eror (*maintance*). Kendala tersebut biasanya diakibatkan oleh beberapa hal seperti jaringan yang tidak stabil, cuaca, dan mati lampu sehingga dapat mengganggu proses transaksi. Namun pihak perusahaan selalu tanggap dalam mengatasi hal tersebut berbagai macam keluhan dari nasabah. bahkan dari pihak pegadaian akan memberikan kompensasi untuk nasabah jika terdapat kesalahan yang mengakibatkan kerugian finansial.

2. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

Efektivitas adalah sesuatu yang dapat menunjukkan taraf tercapainya pada suatu tujuan. Mengenai efektivitas ini menunjukkan suatu keberhasilan dengan tolak ukur untuk melihat seberapa efektif pada suatu sasaran kegiatan tersebut. Dari penjelasan tersebut penelitian ini tentunya akan menjelaskan tentang bagaimana efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* pada transaksi produk gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Pesero) cabang Bondowoso yang dinilai mampu untuk

mempermdah pengguna aplikasi (PDS) dalam bertranskasi dan mampu mengetahui berbagai macam-macam produk yang tersedia di pegadaian.

Adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), nasabah dapat mengakses aplikasi digital ini secara mudah dan bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun sama halnya seperti mobile banking yang tersedia pada dunia perbankan. Begitupun kemunculan aplikasi PDS ini memberikan pelayanan yang mudah bertransaksi dengan efektif dan efisien seperti memiliki outlet pribadi karena smartphone didalam genggamannya.

Karena hal itu penjelasan diatas sebagaimana penjelasan dari ibu Siti Maghfiroh menyampaikan:

“Melalui aplikasi pegadaian *Digital Service* ini sudah dapat dirasakan oleh kita termasuk seluruh penjuru kota, kami pihak perusahaan sangat berharap agar seluruh masyarakat dapat mengenali produk gadai dan non gadai. Dan masyarakat terutama nasabah mampu melakukan pengunduhan aplikasi. Oh ya mbak, kembali membahas tentang ke efektifitasnya ada perbedaan yang signifikan mbak pada saat melakukan transaksi pembayaran nasabah perlu melakukan nomer briva untuk membayar tagihan pada aplikasi PDS. Sedangkan transaksi offline nasabah hanya dapat melakukan penyerahan surat tagihan dan kasir akan memproses dan juga memberi tahu jumlah tagihan yang akan harus dibayarkan mbk tanpa memerlukan nomor brivanya mbk”⁶⁸

Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir pegadaian cabang Bondowoso juga menjelaskan bahwa:

“Berbagai tingkat efektif dan efisiensi aplikasi pegadaian *Digital Service* ini mbak sudah sangat efektif dan efisiensi karena nasabah sudah terbantu dalam melakukan transaksi. Mbak seperti yang kita ketahui jaman digitalisasi juga mempermudah nasabah dalam melakukan perpanjangan tanpa harus mengantri terlebih dulu. Dan nasabah juga jika ingin emenebs barang gadaian nya tidak harus antri, namn hanya perlu memperlihatkan bukti pelunasan secara

⁶⁸ Siti Magfiroh, Wawancara, Bondowoso, 22 Oktober 2024

langsung dan nasabah bisa mengambil barang gadainya yang telah ditebus. Nasabah bisa juga menggunakan fitur pembayaran melalui aplikasi PDS. Jadi aplikasi digital ini sangat mudah dan efisiensi serta tidak rumit mbak.”⁶⁹

Kemudian bapak Muhammad Ivan Prakoso selaku *marketing officer* di pegadaian cabang Bondowoso juga menyampaikan:

“Pihak kami dari pegadaian sangat berharap aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini bisa dikenal banyak orang secara menyeluruh mbak, adanya aplikasi digital ini sangat membantu seluruh pengguna untuk bertransaksi dan juga bisa memberikan informasi terkait macam-macam produk dan juga bisa mengetahui harga emas antam dan lainnya mbak sehingga nasabah banyak mengetahui informasi tersebut.”⁷⁰

Dari hasil penelitian melalui wawancara diatas dapat dilihat bahwa adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini sudah cukup efektif dan efisiensi untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi outlet pegadaian. Dengan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), PT. Pegadaian selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan serta kepuasan nasabah dalam menyediakan akses bertransaksi produk gadai dan non gadai yang lebih mudah, cepat, dan fleksibel, baik secara transaksi online maupun transaksi offline di seluruh cabang pegadaian.

Beberapa nasabah juga menyampaikan dengan adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* ini sangat membantu dan mempermudah dalam bertransaksi di pegadaian.

⁶⁹ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 17 Oktober 2024

⁷⁰ Muhammad Ivan Prakoso, Wawancara, Bondowoso, 19 Oktober 2024

Mas enda menyampaikan selaku nasabah:

“Saya pengguna aplikasi pegadaian *Digital Service* ini mbak kebetulan untuk non gadai emas mulia, pengalaman saya menggunakan aplikasi PDS ini sangat terbantu dan sangat menyenangkan juga mbk, kebetulan saya juga bekerja jadi ini memudahkan saya bertransaksi dimana aja dan kapanpun, bukan hanya non gadai saja mbak saya juga menggunakan fitur lainnya seperti pemelian pulsa, token, dan lain sebagainya. Dan juga banyak promo yang saya pakai. Tapi ada sedikit kendala mbk, lebih tepatnya kekurangan ya mbak riwayat pembayaran yang tidak tersedia kadang muncul kadang tidak mungkim dari sistem pusat ya mbak. Namun sejauh ini cukup mudah mbak. Prosesnya cukup mdah bisa dilakukan mudah, mungkin alur yang cukup sulit ya terutama saat melakukan verifikasi itu saja sih mbak. Oh iya mbak menurut saya sih ada fitur yang perlu ditambahkan dan terkait riwayat pembayaran. Sejauh ini penggunaan aplikasi PDS ini sudah ckup membantu dan efektif, walapun ada kendala bisa langsung terbantu mbk”⁷¹

Tidak hanya mas enda yang merasakan kemudahan pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini, mbak revi selaku mahasiswa gen-z yang merupakan pengguna aplikasi menyampaikan juga:

“saya pegguna aplikasi PDS mbak, jadi selama ini saya sangat terbantu sekali dimana saya merasakan efiesien waktu dalam melakukan pembayaran cicilan gadai saya dimana saja dan kapan saja dalam mengaksesnya,namun saya merasakanya aplikasi PDS kadang sering terjadi error atau maintance pada sistem, yang paling sering terjadi ya jaringan buruk mbak, apalagi saya selaku gen z ya mbak yang tidak suka ribet lenih dominan suka bertransaksi melalui PDS saja, dari situ saya bisa melakukan pembelian mas, pembayaran gadai mbak. Adany aplikasi ini saya merasa keamanan pada pembayaran saya tanpa rasa takut hilang, dan saya pun juga bisa mengetah harga jual, harga beli yang terus mengalami perubahan di aplikasi (PDS), selain itu fitur (PDS) ini sudah lengkap dan cukup baik.”⁷²

Bapak Sjeh Yudha Firmansyah selaku penaksir di pegadaian cabang Bondowoso menjelaskan:

⁷¹Enda, Wawancara, Bondowoso, 10 Oktober 2024

⁷²Revi, Wawancara, Bondowoso, 11 Oktober 2024

“Pada aplikasi ini memiliki fitur-fitur yang sudah saya berikan contoh lewat katalog pada mbak, fitur tersebut dapat membantu melayani nasabah mbak dengan akurat dan tepat. Selama nasabah melakukan registasi dan aktivasi, maka (PDS) ini bisa memberikan layamam kepada nasabah sesuai dengan kebutuhnya. Seperti melihat pengecekan harga jual, harga beli emas, melihat promo dan selalu ada update informasi terbaru setiap saat.”⁷³

Dari hasil wawancara diatas dengan nasabah telah diketahui bahwa aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini sesuai dengan tujuan yang dapat mempermudah bagi nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service*. Dan juga nasabah bisa mengenali berbagai macam produk-produk pegadaian, adapun transaksi gadai dan non gadai dapat memberikan keamanan dan kemudahan kepada nasabah untuk investasi emas dan lain sebagainya dengan menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS).

Adapun hasil wawancara yang merupakan salah satu nasabah di pegadaian yang bernama ibu Dina menegaskan bahwa:

“Kalau pakai PDS enak mbak, lebih efektif ketimbang datang ke pegadaian ya ng masih ngantri panjang, namun mbak disini saya tidak ada kendala pada saat bertransaksi dan merasakan fitur dengan nyaman, namun kendalanya ketika saya lama ga buka aplikasi PDS kadang tiba-tiba sesi berakhir akhirnya mengulang lagi dan dikirim kode OTP lagi mbak, seperti sistem error gitu mbk, untuk proses sudah cukup mudah mbak ketimbang offline mbak. Itu saja mbak, dan untuk fitur sudah sangat cukup membantu dan efektif mbk.”⁷⁴

Lalu Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir pegadaian cabang

Bondowoso juga menjelaskan:

⁷³ Sjih Yudha Firmansyah, Wawancara, Bondowoso, 11 Oktober 2024

⁷⁴ Dina, Wawancara, Bondowoso, 11 Oktober 2024

“Saat ini zaman sekarang rata-rata tidak suka ribet mbak, maunya serba cepat dan mudah ya tentunya aplikasi PDS inilah solusinya. Meskipun PDS ini sangat mudah namun ada beberapa tahapan-tahapan untuk mbak, salah satunya yaitu gadai online dan juga pengajuan pembiayaan. Meskipun begitu untuk menyemprnakan data kita harus melewati beberapa proses melalui smartphome, namun nasabah harus datang ke pegadaian untuk melengkapi persyaratan-persyaratan lainnya untuk pengajuan pembiayaan dan transaksi lainnya mbak.”⁷⁵

Dari beberapa wawancara dengan nasabah diatas, dapat diketahui bahwa aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sudah bisa merasakan fitur-fitur yang ada, dan cukup puas. berbagai nasabah juga merasakan keefektifan dan efisiensi dan memang aplikasi Pegadaian *Digital Service* bisa diakses dimana saja dan kapanpun. Sehingga nasabah pengguna aplikasi PDS yang mempunyai kesibukan bekerja dari pagi sampai sore bisa dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet langsung. Akan tetapi, ada transaksi yang memerlukan nasabah harus datang ke outlet pegadaian langsung yaitu pengajuan pembiayaan.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis peneliti data yang diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkenan dengan efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso. Berikut pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengnn teori-teori yang dijadikan untuk guna mempermudah dalam menjawab beberapa pertanyaan-pertanyaan

⁷⁵ Ariadna Firdasi, Wawancara, Bondowoso, 11 Oktober 2024

sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini. Hasil temuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan dan Kendala pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam Transaksi Gadai dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso.

Temuan dari lapangan dalam pelayanan untuk nasabah, pegadaian cabang bondowoso telah menawarkan dua pilihan yaitu transaksi dalam bentuk transaksi online dan transaksi offline seperti halnya outlet serta agen pegadaian. Pegadaian meluncurkan suatu pelayanan inovasi dalam bentuk digitalisasi aplikasi (PDS) yang memiliki tujuan untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada seluruh nasabah, dan adanya pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sangat diharapkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk yang terdapat di pegadaian cabang Bondowoso. Kemudian untuk nasabah yang masih belum mengerti atau awam akan adanya peluncuran teknologi bisa langsung hadir ke pegadaian. Sedangkan untuk gen-z membutuhkan pelayanan aplikasi (PDS) secara online karena efektif, tidak ribet dan praktis. Transformasi perusahaan sebagai upaya menjadikan financial *company* melalui strategi *5Gstar Generation*.

Fakta di lapangan pegadaian cabang bondowoso nasabah kalau mau bertransaksi masih harus datang ke outlet dan mengantri panjang, sekarang mereka lebih memilih bertransaksi melalui bertransaksi produk-

produk Pegadaian secara online dimanapun dan kapan saja. Dari hasil wawancara kepada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) untuk berbagai macam transaksi online yang diinginkan, sudah puas karena produk-produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah di zaman saat ini terutama pada gen z yang serba praktis dan efisiensi. Nasabah yang merasa puas dengan pada produk dan jasa yang telah digunakannya akan kembali menggunakan produk-produk yang ditawarkan. Produk dan pelayanan yang terdapat di pegadaian telah mempunyai peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga dapat menciptakan keuntungan bagi perusahaan pegadaian.

Namun dari semua kelebihan yang ada, adapun terdapat beberapa kendala dan hambatan yang sering terjadi. Tidak dipungkiri untuk perusahaan pegadaian cabang bondowoso untuk mencapai sasaran dan target. Sedangkan dari keluhan nasabah terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dirasakan oleh nasabah antara lain seperti gangguan jaringan dan sistem error ketika nasabah memproses transaksi, ataupun aplikasi terkadang keluar sendiri serta riwayat pemberitahuan transaksi terkadang tidak muncul. Dari hasil temuan lapangan, langkah dan bentuk tanggapan dari perusahaan pegadaian dalam menyikapi keluhan nasabah yakni dengan membantu perbaikan sistem dari PDS serta dengan memberikan bantuan dalam bentuk personal sharing kepada nasabah yang datang ke outlet langsung.

Teori yang dipaparkan oleh Fandy tjiptono menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang ada di perusahaan berupaya untuk pemenuhan dan kebutuhan nasabah dalam penetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan nasabah.⁷⁶ kemudian pegadaian telah akan memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik dengan upaya peluncuran aplikasi (PDS) dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi di pegadaian, dengan manfaat dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah di era digitalisasi yang membutuhkan transaksi secara aman, praktis, dan tepat.

2. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada Transaksi Gadai dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso.

Dari hasil penelitian di PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso, bahwa adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) tersebut cukup efektif dan efisien dalam memudahkan nasabah dalam bertransaksi produk gadai dan non gadai tanpa harus datang ke outlet pegadaian. PT. pegadaian menginginkan dan sangat berharap adanya aplikasi (PDS) ini sebagai bentuk upaya perusahaan pegadaian untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah saat bertransaksi produk gadai dan non gadai di pegadaian cabang bondowoso. Pengguna aplikasi (PDS) ini juga dapat memberikan rasa kepuasan terhadap fitur-fitur yang telah tersedia. Pengguna nasabah sudah merasakan keefektifan dan

⁷⁶ Nurmin arianto dkk, pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT. Nirwana Gemilang Property, jurnal disrupsi bisnis 3, no 2 (Juli 2020): 111

efisiensi karena aplikasi pegadaian *Digital Service* dapat diakses dimana saja dan kapanpun. Dan nasabah merasa ditingkatkan dengan adanya digital ini sehingga bagi nasabah yang bekerja dari pagi sampai petang bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian langsung.

Menurut teori Adisasmita efektivitas adalah suatu kondisi dimana dalam memilih tujuan dalam bentuk pencapaian dan sarana atau peralatan yang dapat digunakan beserta tujuan yang bisa diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan, efektivitas merupakan suatu perbandingan antara output sampai tujuan, sehingga bisa mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi (PDS).⁷⁷

Sesuai dengan teori, dijelaskan bahwa dengan adanya aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini dapat dirasakan oleh seluruh nasabah pengguna aplikasi (PDS) yang begitu efektif dan efisiensi, walaupun ada beberapa kendala pada aplikasi tersebut. PT. Pegadaian juga cepat tanggap dengan memberikan solusi pada kendala tersebut. Dan adanya pelayanan aplikasi pegadaian *Digital Service* sangat memberikan kemanfaatannya dari beberapa kendala yang dirasakan dan dialami oleh pengguna nasabah aplikasi (PDS).

⁷⁷ Ratna Ekasari, Model Efektivitas Dana Desa untuk menilai kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi (Malang: AE Publishing 2020), 20

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso telah mempermudah transaksi gadai dan non-gadai dengan fitur lengkap yang memungkinkan nasabah bertransaksi secara online tanpa harus datang ke outlet. Namun, terdapat kendala seperti sistem error dan jaringan yang tidak stabil, yang dapat mengganggu kelancaran transaksi. Selain itu, tantangan terkait dengan pemahaman teknologi oleh sebagian nasabah juga menjadi hambatan. Meskipun demikian, Pegadaian terus berupaya memberikan solusi melalui pemahaman tambahan dan pelayanan *call center* untuk mengatasi masalah teknis.
2. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) telah mampu memberikan persepsi yang positif bagi nasabah terhadap pelayanan efektivitas pegadaian digital service, yang dilihat dari berbagai aspek: (1) kualitas pelayanan digital yang telah menyediakan informasi secara cepat dan tepat serta bermanfaat bagi nasabah, (2) aplikasi (PDS) dapat memberikan kemudahan untuk nasabah bagi nasabah yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke outlet pegadaian, (3) aplikasi (PDS) mampu

memenuhi harapan nasabah dapat mendorong nasabah untuk memberikan rekomendasi aplikasi (PDS) ke orang lain.

B. Saran

1. Bagi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso

Bagi PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso diharapkan dapat meningkatkan pelayanan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah, yang paling utama pada generasi muda “Gen z”, pegadaian cabang Bondowoso ada beberapa hal yang harus difokuskan, yang pertama pada performa sistem aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) agar dapat terhindar dari sistem eror agar jaringan lancar. Yang kedua dapat membentuk unit pelayanan yang utama di bidang IT pada area cabang dalam memberikan dukungan suatu teknis agar lebih efektif dan cepat.

Dalam hal ini aplikasi PDS dapat memberikan dalam membantu memaksimalkan suatu pelayanan dalam memastikan kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian digital service.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap bagi penelitian selanjutnya agar bisa melakukan penelitian mengenai aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) dan mengupas lebih dalam dengan metode yang berbeda dengan harapan memberikan wawasan yang lebih luas serta dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Lalu Adi. "Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia", *Jurnal Kompilasi Hukum* 5, No. 2, (2020): 267-298.
- Ajefri, F. "Efektifitas Kepemimpinan Dalam Manajemen Berbasis Madrasah". *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 7, No. 2, (2017): 99-119.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial". *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, No. 2, (2020): 146-150.
- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). "Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (Pds) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa". *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Jurbisman)* 2, No.3, (2024): 667-680.
- Apandy, P. A. O., & Adam, P. Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* 3, No.1, (2021): 12-18.
- Arianto, N., & Difa, S. A. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3, No. 2, (2020).
- Ashlah, I., Azalia, N., Ridho, M. A., & Umbara, B. D. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Religiusitas Terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan Dan Dosen Universitas Islam Jembe". *Jurnal Lan Tabur* 4, No. 2, (2023): 295-306.
- A'yun, I. "Peranan Aplikasi Pegadaian Digital Sebagai Sarana Investasi Emas Dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi Sustainable Developmen Goals (Sdgs) 2030". *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 5, No.1,(2024): 131-139.
- Azqia, H. "Jual Beli Dalam Perspektif Islam". *Al-Rasyad* 1, No.1, (2022): 63-77.
- Dewi, M. "Efektivitas Pelayanan Publik E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Medan". *Jurnal Paradigma Aswaja* 2, No.1,(2024): 26-38.
- Edi, F. R. S *Teori Wawancara Psikodignostik*. Penerbit Leutikaprio, 2016.
- Ekasari, R, *Model Efektivitas Dana Desa untuk menilai kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi* (Malang: AE Publishing 2020), 20

- Fachruzi, A. S. “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *Hoaq (High Education Of Organization Archive Quality)*”: *Jurnal Teknologi Informasi* 12, No. 2, (2021): 52-62.
- Fariska, Septhi. *Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Tahun 2016 dalam Pembangunan di Desa Lipatkain Selatan Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar*. Skripsi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2017).
- Fenny, Wasil, Jumiya, Honesti. “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Sumatera Barat: Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2022
- Fikri, N. “Pelajaran Dari Qs. An-Nisaa Ayat 29: Jual-Beli Dan Pasar Derivatif Dalam Islam. *Jahe: Jurnal Ayat Dan Hadits Ekonomi*” 2, No. 2, (2024): 85-94.
- Gafar, M. “Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service (Pds)* Pada Pt. Pegadaian Cabang Tolitoli”. *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 3, No.12, (2024): 3475-3482.
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. “Efektifitas Aplikasi Psds (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Indonesian*”, *Journal Of Islamic Economics And Business* 5, No.1, (2020): 61-69.
- Hijeriah, E. M., Mesia, M., & Yuhardi, Y. “Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt Dumai Auto Perkasa”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak* 3, No.1, (2023): 23-29.
- I Suwendra Wayan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” Bandung: Nilacakra Cv, 2018.
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No.3, (2022): 708-725.
- Kholis, N., & Mu'allim, A. *Transaksi Dalam Ekonomi Islam.*, 2018
- Khotimah, I. C. Larangan Riba Ditinjau Dari Tafsir Ayat Ahkam Surat Al-Baqarah Ayat 275-281. *Al-Iqtishad: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, No.2, (2022): 42-51.
- Mala, I. K. “E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Syariah Di Pegadaian Cabang Malang”. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 3, No.2, (2021): 154-166.
- Makmuriyah, M. Hukum Jual Beli COD (Cash On Delivery) dalam Hukum Islam. *Islam & Contemporary Issues* 3, No. 1, (2023): 16-21.

- Masrohatin, S., Mutmainah, S., Dewi, Y. F., & Mukaromah, L. T. “Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan Dan Produk Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan* 3, No. 4, (2023)
- Maulani, D. “E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (Psds) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, No.2, (2020): 185-194.
- Nasfi. N., Rahmad, R., & Sabri, S. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”. *Ekonomika Syariah: Journal Of Economic Studies* 4, No. 1, (2020): 19-38.
- Ni'matuzahroh, S. P. M. S., & Prasetyaningrum, S. *Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi* 1, Ummpress. 2018.
- Ningtyas, D. A., Albab, U., & Wulandari, N. R. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Prkatik Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Cabang Lampung Tengah”. *Al-Mizan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 8, No. 1, (2024): 18-32.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, No.2, (2020): 137-150.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. Analisis data dan pengecekan keabsahan data, . (2019), 17
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., & Fikri, K. Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (Pds) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di Pt. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba* 2, No. 2, (2023): 30-37.
- Pase, F. A., & Nst, Y. S. J. “Urgensi Ekonomi Islam Terhadap Fenomena Jual Beli Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadis”. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal* 2, No.2, (2023): 162-170.
- Podengge, R. K., & Haryani, H. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi* 1, No. 2, (2023): 70-89.
- Pratama, A., & Rakhmatullah, V. N. “Peran Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (Pds) Dalam Mempermudah Transaksi Dan Layanan Milenia Di Pt Pegadaian Sumawa”. *Al-Dyas* 3, No. 3, (2024): 897-908.

- Purwanto, N. L. V., Aisyah, N. N., Salsabila, D., & Setianingrum, N. "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima Bsi Kepada Nasabah". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital 1*, No. 3, (2024): 615-617.
- Putri, N. A., Widad, D. S., Yudinestira, M. S., & Ramadhaniah, I. "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, No. 2, (2023): 43-38
- Qistontiniyah Sayyidatul Antiq, "Implemenasi Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Unit Tanjung Jember", Skripsi Uin Khas Jember, 2023.
- Ramdhan, M. *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara. 2021.
- Robbani, B. (2023). Kajian Tentang Konsep Jual Beli Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, No. 2, (2023): 2047-2051.
- Roficoh, L. W., & Ghozali, M. "Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah". *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3, No.2, 2018.
- Roudhoh, S. *Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Pelayanan Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah: Studi Kasus Masyarakat Cimareme, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Gunung Djati Bandung), 2023
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, No. 2, (2022): 54-64.
- Sari, A. R. "Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan". Penerbit Nem, 2021.
- Salsabila, S., Fadillah, A., & Morita, M. "Tinjauan Atas Kualitas Pelayanan Produk Kca Pada Pt Pegadaian Cabang Bogor". *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan 1*, No. 2, (2021): 187-196.
- Shabrina, R., Julianti, D. N., Nst, R. P., & Bakaruddin, "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Pada Pt. Pegadaian (Persero) Pekanbaru". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba* 2, No. 3, (2023): 267-271.
- Siagian, S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ed. ke-24. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A., “*Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*”, Ponorogo:Cv. Nata Karya, 2019
- Suprpto, H. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)”. *Jpim (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)* 4, No.3, (2019): 1049-1060.
- Supriadi, Y. “Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Pegelaran”. *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, No. 1, (2022): 29-34..
- Syam, S. “Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur”. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability* 4, No.2, (2020): 128-152.
- Utami, D. W., Ahla, A., & Siswanto, A. “Efektifitas Strategi Pemberdayaan Umkm Pada Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bondowoso”. *Journal Of Indonesian Social Society (Jiss)* 2, No. 2, (2024): 88
- Wekke Suardi I, “*Metode Penelitian Sosial*” Yogyakarta: Gawe Buku, 2019.
- Wijaya Tanto, T., Wijaya, D., Saputra, R., & Sani, A. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penjualan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di Pt. Pacific Indah Pratama”. *Jurnal Bidang Penelitian Informatika* 1, No.1, (2023): 33-44.
- Yandi M Rofiyandi ., ”Definisi Nasabah Bank, Jenis, Dan Keuntungnya, (2022), <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilahEkonomi/62a95f8e99a67/Definisi-Nasabah-Bank-Jenis-Dan-Keuntungannya>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Efektivitas Pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso	Efektivitas pelayanan pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas <ol style="list-style-type: none"> a. Penyediaan sarana dan prasarana b. Efektivitas tujuan program c. Memperjelas strategi untuk mencapai tujuan program 2. Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Bukti fisik b. Realiabilitas c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Penaksir b. Kasir c. RO dan MO d. Nasabah 2. Informan lainnya <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. Dokumentasi c. Jurnal Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan: pendekatan kualitatif jenis penelitian: jenis deksriptif 2. Lokasi: JL. Letnan Karsono No.4, Purbosari, Kotakulon, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68212. 3. Subyek penelitian: teknik purposive 4. Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis data <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan 6. Keabsahan data: triangulasi sumber dan triangulasi teknik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelayanan dan kendala pada aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso? 2. Bagaimana efektivitas pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) pada transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso?

Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Duwi Safitri
Nim : 212105010012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BONDOWOSO”

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

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

Jember, 11 Desember 2024

Saya yang menyatakan



Desi Duwi Safitri
NIM 212105010012

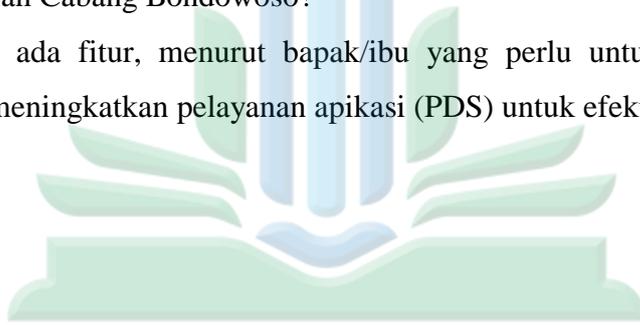
Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Karyawan

1. Bagaimana sejarah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso?
2. Apa saja visi misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian (persero) cabang bondowoso?
4. Apa saja fitur yang terdapat di aplikasi pegadaian *Digital Service* untuk pelayanan transaksi produk gadai dan non gadai yang dapat diakses oleh nasabah?
5. Bagaimana prosedur penggunaan dalam menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS)?
6. Apa saja produk yang dapat diakses dan tersedia di pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) oleh nasabah di Pt. Pegadaian Cabang Bondowoso?
7. Apa saja kendala dan hambatan bagi PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso pada pelayanan pegadaian *Digital Service* (PDS) ?
8. Bagaimana cara mengatasi serta solusi untuk kendala dan hambatan untuk mengakses aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian cabang Bondowoso ?
9. Apakah ada perbedaan yang signifikan cara nasabah bertransaksi melalui aplikasi (PDS) dibandingkan bertransaksi secara offline?
10. Selama aplikasi (PDS) diluncurkan sampai saat ini apakah ada tanggapan nasabah pada pelayanan (PDS)?
11. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian digital sevice (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso?
12. Bagaimana strategi atau rencana Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso untuk meningkatkan loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) cabang Bondowoso?

Nasabah

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibuk dalam menggunakan pelayanan aplikasi (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso?
2. Apakah bapak/ibuk menemukan kendala atau kesulitan dalam penggunaan aplikasi (PDS) untuk melayani transaksi gadai dan gadai di pt pegadaian cabang bondowoso? Jika iya, jelaskan kendala apa saja?
3. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu tentang proses dan alur transaksi gadai dan non gadai melalui aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Bondowoso?
4. Apakah ada fitur, menurut bapak/ibu yang perlu untuk bisa ditambahkan dalam meningkatkan pelayanan apikasi (PDS) untuk efektivitas layanan?



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

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN


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 Website: https://febl.uinkhas.ac.id/




Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/10/2023 02 September 2024
 Lampiran : - 0 94
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso
 Jalan Letnan Karsono No.04, Purbosari,
 Kota Kulon, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso,
 Jawa Timur 68212

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

Nama : Desi Duwi Safitri
 NIM : 212105010012
 Semester : VII (Tujuh)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Efektivitas Layanan Pegadaian
 Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di
 PT.Pegadaian (PERSERO) Cabang Bondowoso" di lingkungan/lembaga wewenang
 Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
 Yenni Dekan Bidang Akademik,


 Nurul Widiyati Islami Rahayu



CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Teguh Sujianto
 Jabatan : Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso
 Dengan ini bahwa mahasiswa yang bernama :
 Nama : Desi Duwi Safitri
 Nim : 212105010012
 Semester : VII
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
 Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso terhitung dari 02 September 2024 sampai dengan 29 Oktober 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bondowoso"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

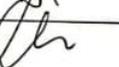
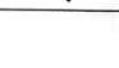
Mengetahui, Jum'at 22 November 2024
 Kepala PT. Pegadaian (Persero)
 Cabang Bondowoso



Teguh Sujianto
 NIKP79254

Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN
EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM
MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT. (PERSERO)
CABANG BONDOWOSO

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan surat pengantar peneliti	2 september 2024	Teguh Sujianto	
2	Wawancara dengan penaksir	28 Oktober 2024	Sjeh Yudha F	
3	Wawancara dengan kasir	17 Oktober 2024	Ariadna Firdasi	
4	Wawancara dengan marketing officer	22 Oktober 2024	M. Ifan P	
5	Wawancara dengan relationship officer	19 Oktober 2024	S. Maghrifoh	
6	Wawancara dengan nasabah	10 Oktober 2024	Dina	
7	Wawancara dengan nasabah	11 Oktober 2024	Enda	
8	Wawancara dengan nasabah	11 Oktober 2024	Revi	

Bondowoso, 15 November 2024


 Teguh Sujianto
 Pimpinan Pegadaian Cabang Bondowoso

Lampiran 7: Surat Plagiasi



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 Website: <http://uinkhas.ac.id>




SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

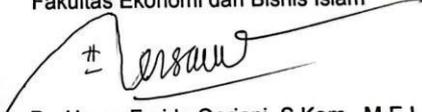
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : DESI DUWI SAFITRI
 NIM : 212105010012
 Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
 Judul : EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI DI PT PEGADAIAN PERSERO CABANG BONDOWOSO

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 2 Desember 2024
 Operator DrillBit
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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



Lampiran 8: Surat Selesai Bimbingan



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 Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>






SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Desi Duwi Safitri
 NIM : 212105010012
 Semester : VII

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

Jember, 02 Desember 2024
 Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,



ANA PRATIWI, M.S.A.
 NIP.198809232019032003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER





Lampiran 9: Dokumentasi Wawancara

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN

Wawancara dengan bapak Sjah Yudha Firmansyah selaku penaksir di PT. Pegadaian cabang Bondowoso



Wawancara dengan Ibu Ariadna Firdasi selaku kasir di PT. Pegadaian cabang Bondowoso



Wawancara dengan Ibu Siti Magfiroh selaku *Relationship Officer* di PT. Pegadaian cabang Bondowoso



Wawancara dengan Bapak Muhammad Ivan Prakoso selaku *Marketing Officer* di PT. Pegadaian cabang Bondowoso



Wawancara dengan mas Enda selaku nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso



Wawancara dengan mbak Revi dan ibu Dina selaku nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* di PT. Pegadaian (Persero) cabang Bondowoso



Lampiran 10: Dokumentasi Observasi Penelitian Data Mis

JUMLAH DATA MENURUT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS) NASABAH PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BESERTA UNIT BONDOWOSO TAHUN 2020-2023

1	2	User					7	8 = 6/2*100	9 = 6/3*100	10 = (6/7)
		3	4	5	6 = 4+5	7				
7.681	445,09	445,09	530	19	549	0	123,35%	123,35%	0,00%	

1	2	User					7	8 = 6/2*100	9 = 6/3*100	10 = (6/7)
		3	4	5	6 = 4+5	7				
9.024	0	0	795	10	805	0	0,00%	0,00%	0,00%	

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: HARI

Laporan User PDS/PSDS Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Ritrer Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS Tgl Cetak: 06 Sep 24
 PT Pegadaian

KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - CP BONDOWOSO
 Per Tanggal: 31 Dec 22

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Pencapaian S/D Bulan Ini	% S/D Bulan Ini
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu			
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	9 = 6/3*100	10 = (6/7)
10.004	0	0	952	10	962	0	0,00%	0,00%	0,00%
10.004	0	0	952	10	962	0	0 %	0 %	0 %

Menampilkan 50 dari 1 data Download

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: HARI

Laporan User PDS/PSDS Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Ritrer Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS Tgl Cetak: 06 Sep 24
 PT Pegadaian

KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - CP BONDOWOSO
 Per Tanggal: 31 Dec 23

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Pencapaian S/D Bulan Ini	% S/D Bulan Ini
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu			
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	9 = 6/3*100	10 = (6/7)
10.964	0	0	1.033	12	1.045	0	0,00%	0,00%	0,00%
10.964	0	0	1.033	12	1.045	0	0 %	0 %	0 %

Menampilkan 50 dari 1 data Download

MIS PEGADAIAN

pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

SSO Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: im

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC TAMANAN Per Tanggal : 31 Dec 22

1	2	User					8 = 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		3	4	5	6 = 4+5	7			
3.973	0	0	234	2	236	0	0,00%	0,00%	
3.973	0	0	234	2	236	0	0 %		

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

SSO Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: im

Laporan User PDS/PSDS

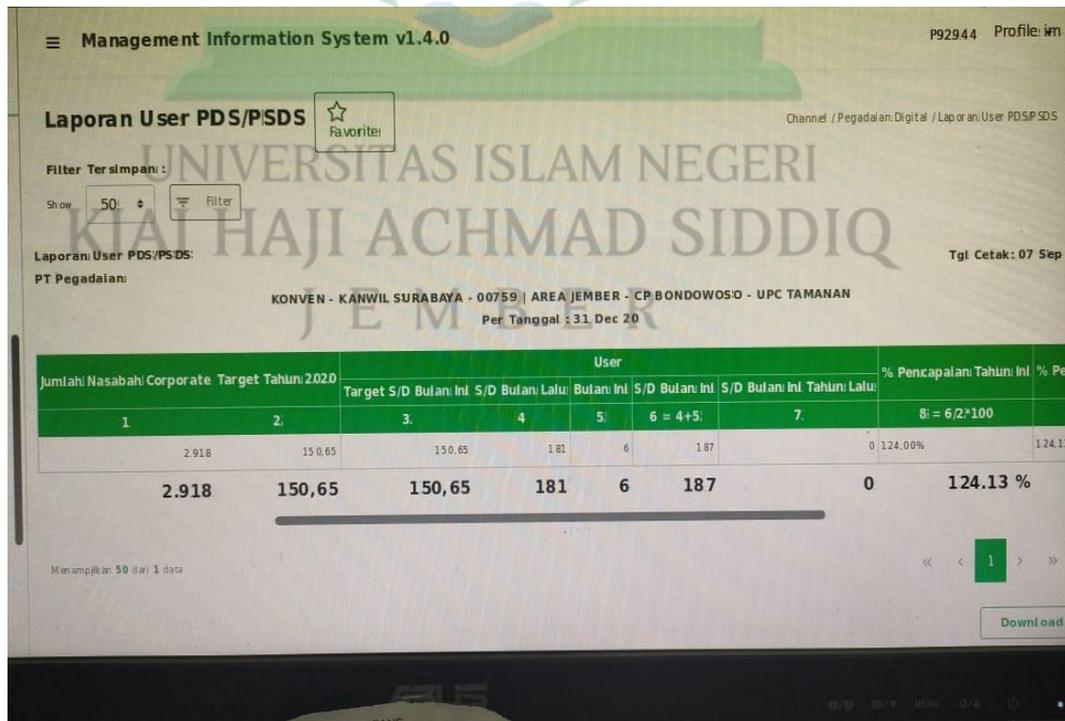
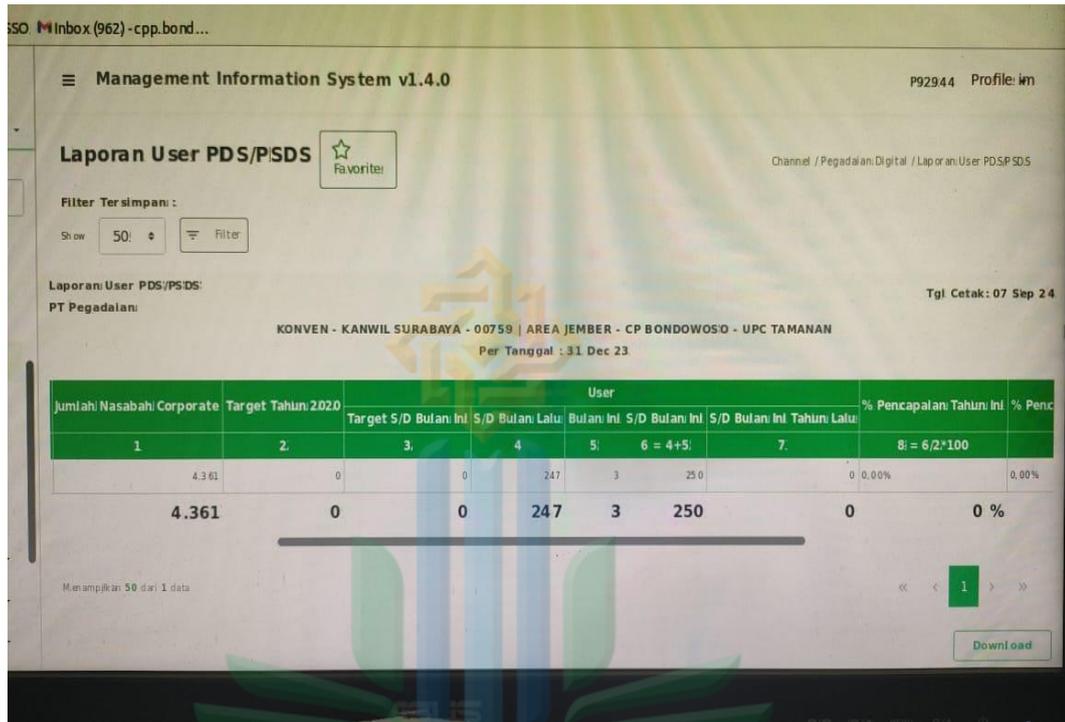
Filter Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC TAMANAN Per Tanggal : 31 Dec 21

1	2	User					8 = 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		3	4	5	6 = 4+5	7			
3.491	0	0	220	0	220	0	0,00%	0,00%	
3.491	0	0	220	0	220	0	0 %		

Menampilkan 50 dari 1 data

Download



MIS PEGADAIAN

data.pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian

KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC PUJER

Per Tanggal : 31 Dec 22

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
6.281	0	0	159	2	161	0	0,00%	
6.281	0	0	159	2	161	0	0 %	

Download

MIS PEGADAIAN

data.pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian

KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC PUJER

Per Tanggal : 31 Dec 21

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
5.603	0	0	129	13	142	0	0,00%	
5.603	0	0	129	13	142	0	0 %	

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC PUJER Per Tanggal : 31 Dec 23

1	2	User					7	8: 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc.
		3: Target S/D Bulan Ini	4: S/D Bulan Lalu	5: Bulan Ini	6: 4+5: S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu				
7.206	0	0	177	2	179	0	0,00%	0,00%		
7.206	0	0	177	2	179	0	0 %			

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC PUJER Per Tanggal : 31 Dec 20

1	2	User					7	8: 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc.
		3: Target S/D Bulan Ini	4: S/D Bulan Lalu	5: Bulan Ini	6: 4+5: S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu				
4.743	90,39	90,39	107	2	109	0	121,00%	120,59%		
4.743	90,39	90,39	107	2	109	0	120,59 %			

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

80% Search

SSO Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: im

Laporan User PDS/PSDS Favorite!

Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC WONOSARI Per Tanggal : 31 Dec 22 Tgl Cetak : 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Pencapaian Tahun Lalu
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	9
7.073	0	0	486	3	489	0	0,00%	0,00%
7.073	0	0	486	3	489	0	0 %	

Mampilkan 50 dari 1 data

Download

MIS PEGADAIAN

tps://data.pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user

80% Search

Syariah SSO Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: im

Laporan User PDS/PSDS Favorite!

Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC WONOSARI Per Tanggal : 31 Dec 21 Tgl Cetak : 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Pencapaian Tahun Lalu
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	9
6.218	0	0	443	2	445	0	0,00%	0,00%
6.218	0	0	443	2	445	0	0 %	

Mampilkan 50 dari 1 data

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC WONOSARI Per Tanggal : 31 Dec 20

Tgl Cetak: 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	
5.182	320,46	320,46	273	116	389		0,121,00%	121,39%
5.182	320,46	320,46	273	116	389		0	121,39 %

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan: Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC SUKOWONO Per Tanggal : 31 Dec 22

Tgl Cetak: 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	
5.054	0	0	161	4	165		0,0,00%	0,00%
5.054	0	0	161	4	165		0	0 %

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS
PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC SUKOWONO
Per Tanggal : 31 Dec 21

1	2	User					7	8: 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		3: Target S/D Bulan Ini	4: S/D Bulan Lalu	5: Bulan Ini	6 = 4+5: S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu				
4.594	0	0	136	1	137	0	0,00%	0,00%		
4.594	0	0	136	1	137	0	0	0 %		

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS
PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC SUKOWONO
Per Tanggal : 31 Dec 20

1	2	User					7	8: 6/2*100	% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		3: Target S/D Bulan Ini	4: S/D Bulan Lalu	5: Bulan Ini	6 = 4+5: S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu				
3.950	93,13	93,13	100	2	102	0	110,00%	109,52%		
3.950	93,13	93,13	100	2	102	0	109,52 %			

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Ter simpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC WONOSARI Per Tanggal : 31 Dec 23

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	
7.592	0	0	483	2	485	0	0.00%	0.00%
7.592	0	0	483	2	485	0	0 %	

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

Management Information System v1.4.0

Laporan User PDS/PSDS

Filter Ter simpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC MAESAN Per Tanggal : 31 Dec 22

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2	3	4	5	6 = 4+5	7	8 = 6/2*100	
1.931	0	0	62	1	63	0	0.00%	0.00%
1.931	0	0	62	1	63	0	0 %	

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

MIS PEGADAIAN

ata.pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user 80% Search

h SSO M Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: km

Laporan User PDS/PSDS ☆ favorite!

Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC MAESAN Per Tanggal : 31 Dec 21 Tgl Cetak : 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2.	3.	4	5:	6 = 4+5:	7.	8: = 6/2*100	
1.696	0	0	43	5	48	0	0.00%	0.00%
1.696	0	0	43	5	48	0	0 %	

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

MIS PEGADAIAN

pegadaian.co.id/channel/pegadaian-digital/laporan-user 80% Search

SSO M Inbox (962) - cpp.bond...

Management Information System v1.4.0 P92944 Profile: km

Laporan User PDS/PSDS ☆ favorite!

Channel / Pegadaian Digital / Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS: PT Pegadaian: KONVEN - KANWIL SURABAYA - 00759 | AREA JEMBER - CP BONDOWOSO - UPC MAESAN Per Tanggal : 31 Dec 23 Tgl Cetak : 07 Sep 24

Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User					% Pencapaian Tahun Ini	% Penc
		Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini	S/D Bulan Ini Tahun Lalu		
1	2.	3.	4	5:	6 = 4+5:	7.	8: = 6/2*100	
2.155	0	0	69	1	70	0	0.00%	0.00%
2.155	0	0	69	1	70	0	0 %	

Menampilkan 50 dari 1 data

Download

Lampiran 11: Dokumentasi Observasi Sosialisasi

DOKUMENTASI OBSERVASI SOSIALISASI PENELITIAN

Cara Mensosialisasikan Pegadaian *Digital Service* (PDS) salah satunya dengan literasi ke desa, lembaga pendidikan serta lembaga kesehatan



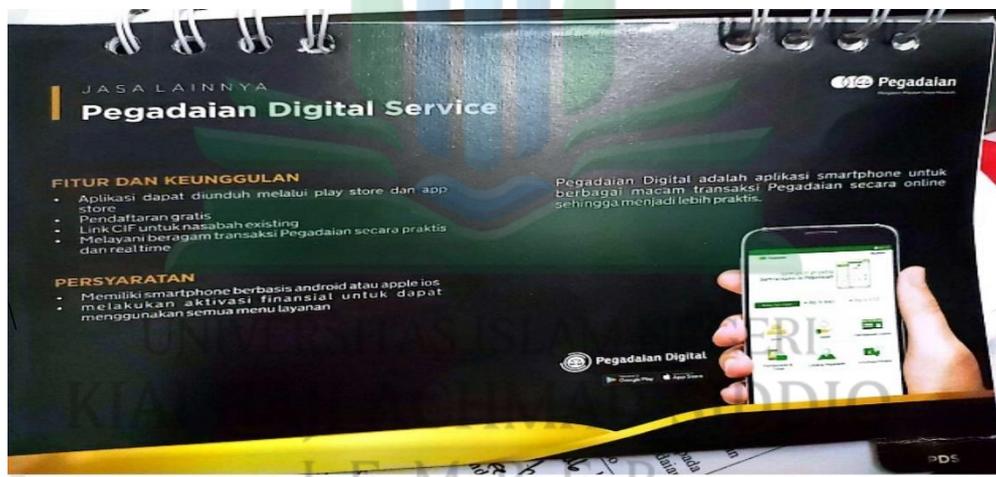
Pelayanan pengisian formulir sebelum melakukan transaksi produk gadai dan non gadai baik secara Offline dan Online



Cara sosialisasi aplikasi pegadaian *Digital Service (PDS)* salah satunya dengan cara *personal sharing* di outlet



Lampiran 12: Dokumen Observasi Katalog



Pegadaian Digital Service Cara Registrasi

1. Download aplikasi di playstore atau apps store, buka aplikasi dan pilih registrasi
2. Input nama dan nomor hp
3. Input kode OTP yang dikirim ke nomor HP yang telah didaftarkan
4. Input alamat email pribadi
5. Input password

NEXT

Pegadaian Digital Service Cara Registrasi (Lanjutan)

6. Buka email yang telah didaftarkan dan lakukan verifikasi
7. Akun telah terdaftar dan dapat login menggunakan email atau no.hp dan password yang telah didaftarkan

Pegadaian Digital Service Cara Aktivasi Finansial

1. Nasabah datang ke outlet Pegadaian dengan membawa : a. Handphone yang sudah terinstall Pegadaian Digital, b. Identitas asli beserta fotokopinya (KTP/Passpor)
2. Nasabah mengisi dan menandatangani form Aktivasi Transaksi Finansial
3. Petugas melakukan verifikasi
4. Petugas menginput data ke dalam aplikasi PASSION
5. Pemimpin Cabang melakukan approval
6. Sistem akan mengirimkan kode aktivasi / OTP ke nomor handphone nasabah
7. Nasabah klik menu aktivasi pada aplikasi Pegadaian Digital dan menginput kode aktivasi / OTP
8. Nasabah melakukan set up PIN untuk selanjutnya dapat digunakan bertransaksi melalui Pegadaian Digital
9. Nasabah melakukan pendaftaran rekening bank sebagai tujuan pengiriman dana transaksi finansial
10. Proses aktivasi selesai, petugas dapat melakukan pengarsipan berkas

Pegadaian Digital Service Gadai BPKB

1. Dari halaman depan pilih menu "pembiayaan usaha"
2. Input kebutuhan modal dan informasi usaha
3. Pilih jangka waktu pembiayaan
4. Input informasi detail usaha beserta foto
5. Input data kendaraan beserta foto

NEXT

Gadai BPKB (Lanjutan)

6 Pilih cabang tempat pengajuan pembiayaan usaha

7 Cek kembali resume pengajuan pembiayaan usaha anda dan klik tanda setuju

8 Pengajuan pembiayaan berhasil, berkas pengajuan dapat diserahkan ke cabang yang telah dipilih

9 Dari halaman awal pilih menu "Gadai"

74

Gadai Emas (Lanjutan)

2 Pilih jenis barang jaminan "Perhiasan" atau "Logam Mulia"

3 Input data emas yang akan digadai (berat, kadar dan lain-lain)

4 Sistem akan menampilkan perkiraan jumlah pinjaman

5 Pilih cabang tempat booking gadai emas

6 Input tanggal dan waktu kedatangan saat akan mengadai emas

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

75

Pegadaian Digital Service Gadai Gadget & Elektronik

1 Pergajuan booking gadai selesai

2 Dari halaman depan pilih menu "Gadai"

3 Pilih jenis barang jaminan yang akan digadai (HP, Laptop atau Elektronik)

4 Input data gadget atau elektronik yang akan digadai (merk, tipe, harga jual dan kondisi)

76

Gadai Gadget & Elektronik (Lanjutan)

4. Sistem akan menampilkan perkiraan nilai gadai

5. Pilih cabang tempat booking gadai

6. Input tanggal dan waktu kedatangan saat akan menggadai

7. Pengajuan Booking Gadai Selesai

77

Pegadaian Digital Service Gadai Kendaraan

Gadai Tabungan Emas (Lanjutan)

1. Dari halaman depan pilih menu "Gadai"

2. Pilih jenis barang jaminan "Kendaraan"

3. Input jenis dan detail kendaraan yang akan digadai

4. Sistem akan menampilkan perkiraan nilai gadai

5. Pilih cabang tempat booking gadai

78

Gadai Kendaraan (Lanjutan)

Pegadaian Digital Service Gadai Tabungan Emas

6. Input tanggal dan waktu kedatangan saat akan menggadai

7. Pengajuan Booking Gadai Selesai

1. Dari halaman depan pilih menu "Gadai"

2. Pilih jenis barang jaminan "Tabungan Emas"

79

Gadai Tabungan Emas (Lanjutan)

3. Pilih nomor rekening dan jangka waktu gadai
4. Input jumlah gram yang akan digadai, pilih rekening bank penerima dana dan klik tanda persetujuan
5. Konfirmasi kredit gadai tabungan emas dan klik tanda persetujuan
6. Input pin transaksi finansial
7. Transaksi gadai tabungan emas berhasil dan dana pencairan akan dikirim ke rekening penerima

Pegadaian Digital Service Open Tabungan Emas

1. Dari halaman depan pilih "buka tabungan emas"
2. Input data diri dan foto kartu identitas
3. Pilih Cabang Lokasi Open Tabungan Emas
4. Rincian biaya pembukaan tabungan emas, klik setuju untuk melanjutkan
5. Pilih metode pembayaran

Open Tabungan Emas (Lanjutan)

6. Aplikasi akan menampilkan jumlah, batas waktu dan cara pembayaran
7. Setelah pembayaran maka rekening akan aktif dan buku tabungan dapat diambil di cabang yang ditunjuk

Pegadaian Digital Service Top Up Tabungan Emas

1. Dari menu utama pilih menu "Emas"
2. Pilih menu "Beli"

Top Up Tabungan Emas (Lanjutan)

- Pilih nomor rekening, input nilai pembelian emas dan klik tanda persetujuan
- Konfirmasi top up tabungan emas
- Pilih metode pembayaran untuk top up
- Setelah melakukan pembayaran maka akan mendapat notifikasi transaksi berhasil
- Saldo tabungan otomatis bertambah dan detail transaksi dapat dicek melalui menu history

83

Pegadaian Digital Service Buyback Tabungan Emas

- Pada halaman depan pilih menu "Emas"
- Pilih menu "Jual"
- Pilih nomor rekening tabungan emas, input jumlah penjualan dan pilih bank pencairan
- Konfirmasi jual tabungan emas
- Input pin transaksi finansial

84

Buyback tabungan Emas (Lanjutan)

Proses jual emas selesai, dana akan masuk ke rekening bank tujuan maksimal 1x24 jam

Transfer Tabungan Emas

- Pada halaman depan pilih menu "Emas"
- Pilih menu "Transfer"
- Pilih nomor rekening pengirim dan penerima serta input jumlah gram yang akan ditransfer

85

Transfer Tabungan Emas (Lanjutan)

4. Konfirmasi transaksi transfer tabungan emas
5. Input pin transaksi finansial
6. Transfer tabungan emas berhasil

Pegadaian Digital Service Cetak Emas

1. Dari halaman awal pilih menu "Emas"

86

Cetak Emas (Lanjutan)

2. Pilih menu "Cetak Emas"
3. Pilih nomor rekening tabungan yang akan dicetak dan jenis cetakan
4. Pilih jenis, denom dan jumlah keping yang akan dicetak dari klik tambah
5. Klik tanda persetujuan
6. Pilih lokasi pengambilan cetak emas

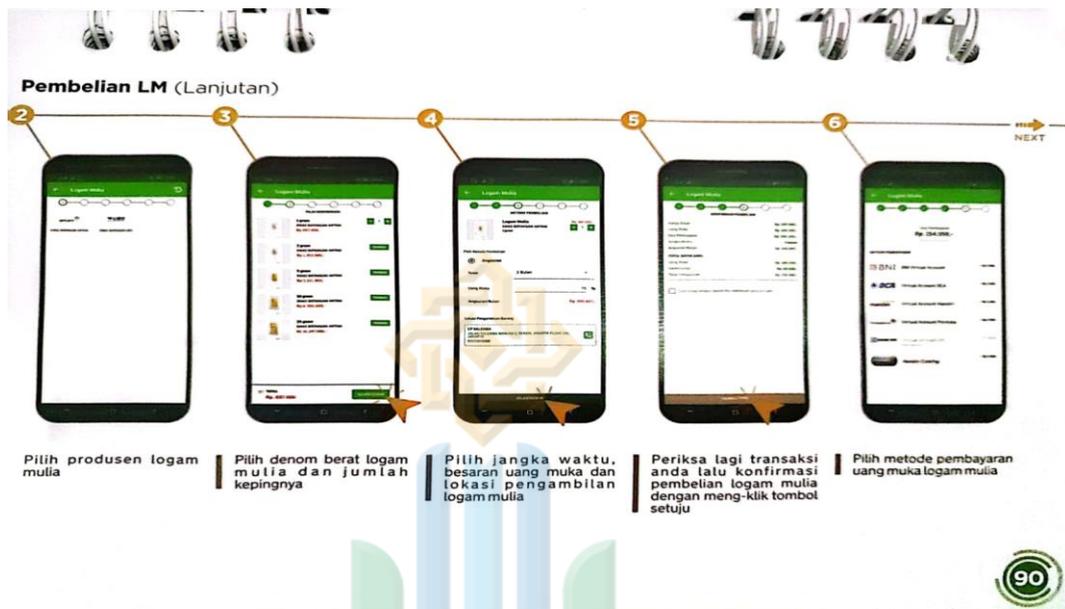
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

87

Cetak Emas (Lanjutan)

7. Konfirmasi cetak tabungan emas, klik selanjutnya
8. Pilih metode pembayaran biaya cetak emas
9. Aplikasi akan menampilkan jumlah, batas waktu dan cara pembayaran
10. Setelah pembayaran maka emas anda akan dicetak dan akan sampai di cabang yang dipilih maksimal 30 hari

88



Pembelian Pulsa & Paket Data (Lanjutan)

- Input data nomor HP dan jenis pembelian, pulsa atau paket data
- Pilih denom pembelian pulsa atau paket data
- Pilih metode pembayaran
- Aplikasi akan menampilkan nilai, batas waktu dan cara pembayaran
- Setelah melakukan pembayaran akan mendapatkan notifikasi dan dapat di cek melalui menu history transaksi

92

Pegadaian Digital Service Pembayaran Tagihan Bulanan

- Dari halaman awal pilih menu "Pembayaran dan Top Up"
- Pilih jenis tagihan bulanan yang akan dibayar
- Input nomor rekening tagihan
- Konfirmasi pembayaran tagihan bulanan
- Pilih cara pembayaran tagihan bulanan anda

93

Pembayaran Tagihan Bulanan (Lanjutan)

6



Setelah melakukan pembayaran akan mendapat notifikasi dan dapat dicek di history

Pegadaian Digital Service Pelunasan & Angsuran Produk Pegadaian

1 2 3



Dari halaman depan pilih menu "Pembayaran dan Top Up"



Pilih jenis transaksi (Bayar Gadai atau Bayar Angsuran)



Input jenis dan nomor kredit yang akan diangsur

94

Pelunasan & Angsuran Produk Pegadaian (Lanjutan)

4 5 6 7



Konfirmasi pembayaran angsuran dan klik tanda persetujuan



Pilih metode pembayaran angsuran



Aplikasi akan menampilkan jumlah, batas waktu dan cara pembayaran angsuran



Setelah melakukan pembayaran akan mendapat notifikasi dan dapat dicek di history

95

Lampiran 13: Biodata Penulis**BIODATA PENULIS****BIODATA PENULIS**

Nama : Desi Duwi Safitri

Nim : 212105010012

Tempat,tanggal lahir : Bondowoso, 03 Desember 2002

Alamat : Desa Gambangan, Kec. Maesan, Kab. Bondowoso

No.Hp : 081336490920

Email : sftrhdesi12@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Prodi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan

TK : TK PGRI 02 Gambangan (2007-2009)

SD : SDN Gambangan 02 (2009-2015)

SMP : SMPN 02 Maesan (2015-2018)

SMA : SMAN Grujungan (2018-2021)

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)

Achmad Siddiq Jember