

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM LAYANAN DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI AGEN PEGADAIAN DIGITAL DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UPC TONGAS KABUPATEN PROBOLINGGO**

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
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
SELFIYA
JEMBER
NIM 211105010038

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

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM LAYANAN DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI AGEN PEGADAIAN DIGITAL DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UPC TONGAS KABUPATEN PROBOLINGGO**

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
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

SELFIA

211105010038



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Disetujui oleh pembimbing:

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.SOs., M.Si.

NIP. 197509052005012003

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM LAYANAN DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI AGEN PEGADAIAN DIGITAL DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UPC TONGAS KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar sarjana Perbankan Syariah (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Februari 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.
NIP. 197403122003121008

Sekretaris

Mutmainnah, M.E.
NIP. 199509302022032004

Anggota :

1. Dr. Adil Siswanto, M.Par
2. Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R, S. Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”- (QS. An-Nisa: 58)*



* Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemah* (QS. An-Nisa: 58)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan segala sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan lancar. Dengan rasa bangga dan Bahagia sebagai bentuk ucapan terimakasih, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Supar. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang sangat tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan selalu menjadi rumah terbaik bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan sampai ke jenjang sarjana. Gelar ini penulis persembahkan ke cinta pertama penulis yaitu bapak supar semoga setiap langkah perjalanan penulis kedepannya bapak selalu bangga memiliki anak seperti penulis.
2. Pintu Surgaku, Ibu Hotik. Terimakasih sebesar-besarnya atas setiap doa yang telah mengiringi setiap langkah perjalanan dimana pun penulis berada sampai sekarang. Terimakasih telah bersedia mengorbankan semuanya demi penulis dan terimakasih sudah menjadi rumah ternyaman untuk berkeluh kesah disaat dunia tidak berpihak ke penulis, terimakasih sudah mengajarkan penulis selalu sabar dan selalu baik ke orang. Ibu menjadi penguat dan sekaligus obat bagi

penulis. Sekali lagi terimakasih sudah selalu mensupport perjalanan penulis sampai sekarang semoga ibu bangga memiliki anak seperti penulis. Gelar ini penulis persembahkan ke surga nya penulis yaitu ibu hotik.

3. Kepada keluarga besar penulis. Terimakasih atas setiap doa dan dukungannya sampai sekarang dan terimakasih atas nasehat-nasehat yang telah diberikan kepada penulis.
4. Kepada Abinaya Rizky Pratama adik tercintaku. Terimakasih sudah menjadi penghibur penulis setiap harinya dan terimakasih sudah mau menerima penulis. Semoga kamu selalu bangga dengan penulis.
5. Kepada Sahabatku, Dita Salsabila. Terimakasih sudah mau menjadi sahabat dari maba sampai sekarang dan sampai tua nanti. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik selama kuliah, terimakasih sudah mau selalu direpotkan dalam segala hal, terimakasih selalu menjadi pendengar yang baik, terimakasih sudah kebersamaan dalam masa perjuangan ini. Terimakasih semoga selalu sama-sama dilancarkan kedepannya dan sukses bareng-bareng nanti.
6. Kepada Sahabatku, Dian Maylani, Tria, Hifna, Setianing Terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik di masa perkuliahan, terimakasih sudah memberi support dan hal baik. Semoga kita semua dilancarkan kedepannya dan sukses bareng-bareng.
7. Kepada keluarga besar PT. Pegadaian UPC Tongas. Terimakasih sudah bersedia menerima dengan baik dan memberikan semangat dan support bagi penulis.

8. Kepada teman-teman alumni MAN 2 Kota Probolinggo. Terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan doa bagi penulis.. Semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses dan berguna kepada orang sekitar.
9. Kepada teman-teman KKN Wonokerto 67. Terimakasih sudah memberikan pengalaman yang sangat luar biasa selama ada di dunia perkuliahan, terimakasih sudah menjadi manusia-manusia yang asik yang pernah aku kenal di bangku kuliah, dan terimakasih sudah saling support dan memberikan hal baik. Semoga kita semua diberi kelancaran kedepannya dan bisa menjadi orang yang sukses dan berguna kepada orang sekitar.

Terimakasih yang sebesar- besarnya untuk kalian semua akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, oarng-orang yang saya sayangi dan saya cintai. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Amin.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puja dan puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya. Dan tidak lupa pula sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah kepada zaman Islamiyah seperti sekarang ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo”.

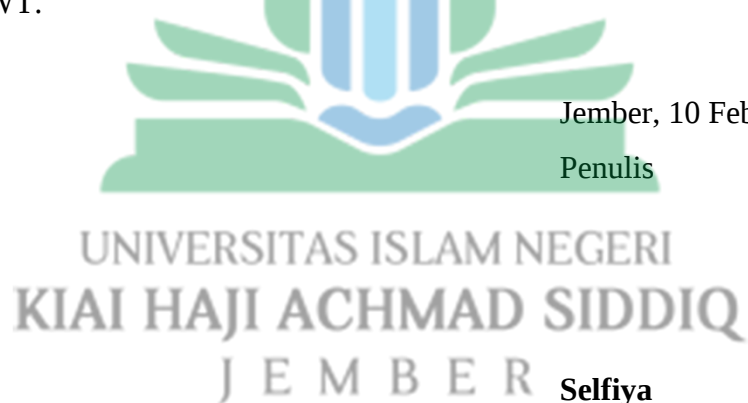
Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, tahun 2025. Kesuksesan dalam proses ini penulis dapatkan dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing pengarah dalam skripsi saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat berharga demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan sangat sabar dan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan berharga

kepada penulis, serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pelayanan dan dukungan yang diberikan.

7. Pihak PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas Kabupeten Probolinggo yang telah memberikan izin serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala bantuan, baik moral maupun material, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam hal materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan, baik bagi pembaca maupun bagi penulis sendiri. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu kepada penulis mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT.



Jember, 10 Februari 2025

Penulis

Selfiya

NIM. 211105010038

ABSTRAK

Selfiya, Nurul Widyawati Islami Rahayu, 2025: *Analisis Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaiaan Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo*

Kata Kunci: Sistem Layanan, Aplikasi Agen Pegadaian Digital, Agen Pegadaian, PT. Pegadaian

Dengan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo berkembangnya teknologi digital, PT. Pegadaian berinovasi melalui aplikasi Agen Pegadaian Digital guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan bagi nasabah serta mitra agen. Dalam upaya memperluas jangkauan dan meningkatkan layanan kepada masyarakat, PT. Pegadaian telah mengembangkan sistem agen Pegadaian sebagai perpanjangan tangan perusahaan. Memainkan peran penting dalam menyediakan layanan pembiayaan melalui sistem gadai. Namun, untuk mencapai masyarakat yang lebih luas, keberadaan agen pegadaian menjadi kunci dalam mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Dan salah satu peneliti untuk mengangkat PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo menjadi sebagai objek penelitian ini.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana fitur dan produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?, (2) Bagaimana penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui bagaimana fitur dan produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo, (2) Untuk mengetahui penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam skripsi ini melalui empat langkah yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan waktu.

Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Penggunaan aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo memberikan dampak positif bagi agen dan masyarakat dalam mengakses layanan Pegadaian secara lebih mudah dan praktis dengan fitur yang lengkap serta produk layanan yang beragam aplikasi agen pegadaian digital menjadi solusi efektif dalam mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan daya jangkau layanan Pegadaian, (2) Aplikasi Agen Pegadaian Digital dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh agen dalam menjalankan layanan Pegadaian secara digital dengan mengikuti tahapan yang telah ditentukan agen dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat, efisien, dan aman namun tetap menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang perlu diatasi agar layanan dapat berjalan optimal.

ABSTRACT

Selfiya, Nurul Widyawati Islami Rahayu, 2025: *Service System Analysis in Using Digital Pawnshop Agent Applications at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas, Probolinggo Regency.*

Keywords: Service System, Digital Pegadaian Agent Application, Pegadaian Agent, PT. Pawnshop.

With the development of digital technology, PT. Pegadaian innovates through the Digital Pegadaian Agent application to increase efficiency and ease of service for customers and agent partners. In an effort to expand reach and improve services to the community, PT. Pegadaian has developed a Pegadaian agent system as an extension of the company. The existence of pawnshop agents is key in making transactions easier for customers. And one of the researchers to appoint PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Probolinggo Regency is the object of this research.

The focus of the problems studied in this thesis are: (1) What is the service system for using the digital pawnshop agent application at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Probolinggo Regency?, (2) How is the use of the digital pawnshop agent application at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas, Probolinggo Regency?

The objectives of this research are: (1) To find out how the service system is in using the digital pawnshop agent application at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Probolinggo Regency, (2) To find out the application in using the digital pawnshop agent application at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas, Probolinggo Regency.

This research method uses a qualitative approach with a descriptive qualitative research type. Determining research subjects used purposive sampling technique. The data collection technique uses observation, interviews and documentation. The data analysis in this thesis goes through four steps, namely, data collection, data reduction, data presentation, conclusions. Meanwhile, the validity of the data uses source and time triangulation.

The results of this research are: (1) Use of the Digital Pegadaian Agent application at PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas, Probolinggo Regency has had a positive impact on agents and the public in accessing Pegadaian services more easily and practically with complete features and various service products. The digital pawnshop agent application is an effective solution in supporting financial inclusion and increasing the reach of Pegadaian services. (2) The Digital Pegadaian Agent Application is designed to be easily accessed and understood by agents in carrying out Pegadaian services digitally. By following predetermined stages, agents can carry out transactions more quickly, efficiently and safely but still face various problems, obstacles and challenges that need to be overcome so that services can run optimally.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori.....	28
1. Sistem Pelayanan	28
2. Aplikasi Agen Pegadaian Digital.....	38
3. Agen Pegadaian	48

BAB III : METODE PENELITIAN.....	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Subyek Penelitian	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
1. Observasi.....	55
2. Wawancara	56
3. Dokumentasi	57
E. Analisis Data	58
F. Keabsahan Data	60
G. Tahap-Tahap Penelitian	61
BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	63
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	63
B. Penyajian Data dan Analisis	81
C. Pembahasan Temuan	93
BAB V : PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran- saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Pernyataan Keaslian Tulis
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Surat Selesai Bimbingan
10. Biodata



DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
1.1 Data Pegadaian Yang Menggunakan Aplikasi Agen Pegadaian	
Digital Se-Probolinggo	4
1.2 Data Transaksi Aplikasi Agen Pegadaian Digital Per-Produk	
Tahun 2022-2023	6
1.3 Data Perbandingan Jumlah Nasabah Dengan Bertransaksi	
Melalui Aplikasi Agen Pegadaian Digital Dan Outlet.....	7
1.4 Tabel Pembagian Fee Dan Point Bagi Agen Pegadaian	9
1.5 Tabulasi Penelitian Terdahulu.....	25
1.6 Transaksi Agen Pegadaian Mudah Dimana Saja	46



BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. PT. Pegadaian (Persero), sebagai perusahaan keuangan non-bank milik pemerintah, menghadapi tantangan untuk mengikuti perkembangan tersebut dengan mengadopsi teknologi digital. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah pelayanan agen pegadaian dalam mempermudah nasabah bertransaksi. Dalam upaya memperluas jangkauan dan meningkatkan layanan kepada masyarakat, PT. Pegadaian telah mengembangkan sistem agen Pegadaian sebagai perpanjangan tangan perusahaan. Agen Pegadaian adalah individu atau entitas yang bekerja sama dengan PT. Pegadaian untuk menyediakan berbagai layanan keuangan kepada nasabah, seperti transaksi gadai, pembayaran tagihan, pembelian produk emas, dan layanan lainnya. Memainkan peran penting dalam menyediakan layanan pembiayaan melalui sistem gadai. Namun, untuk mencapai masyarakat yang lebih luas, keberadaan agen pegadaian menjadi kunci dalam mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Agen Pegadaian adalah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk oleh Pegadaian untuk melaksanakan sebagian kegiatan usaha Pegadaian di bidang penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai. Agen Pegadaian bertugas membantu masyarakat dalam melakukan transaksi gadai di outlet-

outlet Pegadaian. Hal ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat biaya pengiriman, waktu, dan biaya lainnya. Nasabah hanya perlu mendatangi agen terdekat untuk melakukan transaksi yang diinginkan.¹ Agen Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu operasional bisnis Pegadaian. Dengan adanya agen, masyarakat lebih dimudahkan untuk mengakses layanan gadai tanpa harus datang ke kantor cabang Pegadaian. Agen Pegadaian juga membantu mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan Pegadaian.

Melalui skema kemitraan, agen Pegadaian bekerja sama dengan Pegadaian dalam hal pemasaran produk, pelayanan nasabah, survey lokasi, penaksiran barang jaminan, dan pengelolaan outlet. Agen bertanggung jawab untuk menjalankan operasional sehari-hari outlet agar layanan Pegadaian dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Agen ini bertindak sebagai perantara atau perwakilan resmi Pegadaian yang membantu nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti pengajuan pinjaman, pembayaran cicilan, pembelian emas, dan layanan lainnya yang biasanya dilakukan di kantor cabang Pegadaian.

Layanan melalui agen ini bertujuan untuk mendekatkan Pegadaian kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau oleh kantor cabang, serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara cepat dan efisien. Agen Pegadaian dapat beroperasi di

¹Rizka Ayu Dinda Putri. "Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung". Skripsi, Universitas Lampung, 2023.

berbagai lokasi, seperti toko kelontong, kios, warung, atau tempat usaha lainnya yang memiliki izin sebagai agen. Agen Pegadaian juga dapat memanfaatkan aplikasi digital yang disediakan oleh Pegadaian untuk mempercepat proses transaksi dan memastikan akurasi serta keamanan data nasabah. Dengan adanya agen ini, diharapkan layanan Pegadaian dapat menjangkau lebih banyak orang, terutama di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau oleh infrastruktur perbankan formal.²

Saat ini persaingan bisnis antar perbankan begitu ketat, baik dari segi kualitas pelayanan, fasilitas, sistem akad yang diterapkan, keuntungan, dan lain sebagainya. Ditambah dengan adanya sistem teknologi yang terus berkembang dari tahun ke tahun sehingga tidak bisa dihindari teknologi lembaga keuangan juga harus ikut menjadi salah satu strategi pegadaian untuk memberikan poin plus terhadap persepsi nasabah yang ada. Tentu hal ini menjadikan perjuangan banker dunia berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya harus semakin di maksimalkan.³

Pelayanan sendiri menurut philip kotler merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁴ Sama halnya dengan hadirnya aplikasi agen pegadaian digital yang memberikan kepada para penggunanya, aplikasi ini pun diharapkan dapat

²Irmayani. "Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Institus Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, 2020.

³Pegadaian Cabang Helvetia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.3, NO.1, Desember 2022.

⁴Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 11.

membantu nasabah dalam melakukan transaksi melalui para agen mereka tanpa harus melakukan transaksi secara langsung datang ke outlet.

Untuk mendukung kinerja para agen, Pegadaian juga telah mengembangkan aplikasi berbasis android khusus para agen yang dinamakan Agen Pegadaian. Aplikasi yang digunakan PT. Pegadaian (Persero) yang dikhususkan untuk para agen yang dikenal sebagai aplikasi agen pegadaian digital.⁵ Aplikasi agen pegadaian digital sendiri memungkinkan para agen untuk melakukan transaksi untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan pegadaian barang tanpa datang ke outlet pegadaian, serta pencairan dari pegadaian dapat dilakukan secara non tunai. Tujuan dari penggunaan aplikasi agen pegadaian digital oleh PT. Pegadaian (Persero) ialah meningkatkan kualitas maupun produk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Adanya aplikasi agen pegadaian digital tidak lain tidak bukan dikarenakan untuk menjangkau konsumen.⁶

Tabel 1.1
Data Pegadaian Yang Menggunakan Aplikasi Agen Pegadaian Digital Se-Probolinggo

No	Nama Pegadaian	Jumlah Agen
1	PT. Pegadaian (persero) Cabang Probolinggo	55
2	PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas	65
3	PT. Pegadaian (persero) UPC Gotongroyong	45
4	PT. Pegadaian (persero) UPC Dringu	50
5	PT. Pegadaian (persero) UPC Kademangan	35

Sumber: Wawancara pimpinan Pegadaian

⁵Nurfhadillah, Aprilia dan Kanya, Nita "Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero)", Journalfeb.Unla.Ac.Id, 1.2 (2017), 113–21.

⁶Anggraini, Dita Anggam, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service", Journal of Chemical Information and Modeling, 53.9 (2019), 1689–99.

PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas merupakan salah satu unit dari kantor cabang dengan kategori jumlah agen yang banyak dan aktif, yang berarti jumlah nasabahnya cukup tinggi tidak kalah dibanding kantor cabang Pegadaian lain di Probolinggo. Karena Pegadaian UPC Tongas sendiri lebih berfokus kepada para agennya untuk memasarkan produk nya kepada nasabah dibandingkan kantor cabang pegadaian lainnya di probolinggo sehingga Pegadaian UPC Tongas merupakan Pegadaian yang ada di probolinggo yang memiliki agen yang paling aktif dibandingkan 4 kantor pegadaian yang ada di probolinggo. Sebagai salah satu strategi peningkatan bisnis, manajemen UPC Tongas mempercayakan sebagian besar target perolehan nasabah dan penjualan produk gadai pada para agen lapangannya. Saat ini terdapat beberapa agen tepercaya yang bertugas mewakili kepentingan Pegadaian di wilayah kerja UPC Tongas untuk mengakses nasabah-nasabah yang dari pelosok desa yang daerah nya jauh dari kantor cabang karena kita tahu sendiri Pegadaian UPC Tongas ini berada di tengah-tengah desa yang dimana nasabah nya banyak dari pelosok sehingga Pegadaian UPC Tongas menjadikan para agen akses untuk para nasabah untuk lebih mudah dan efesien dalam bertransaksi ke pegadaian tanpa jauh-jauh mendatangi kantor cabang. Tugas utama para agen adalah memasarkan produk Pegadaian, mencari nasabah baru, hingga memproses pengajuan pinjaman gadai. Agen sendiri diberikan fasilitas dari kantor untuk mempermudah para agen dalam memproses dan menginput data nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi agen pegadaian digital.

Penggunaan aplikasi agen pegadaian digital sudah digunakan setiap kantor cabang PT. Pegadaian (Persero) tidak terkecuali di PT. Pegadaian UPC Tongas yang sangat memprioritaskan aplikasi agen pegadaian digital tersebut untuk para agennya. Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan transaksi yang tercatat dalam aplikasi agen pegadaian digital seperti transaksi gadai, pembayaran tagihan, pembelian produk emas hingga top up kemudahan yang diberikan seperti tidak memerlukan antri ketika datang ke outlet karena apabila nasabah sudah melakukan transaksi kepada para agen dengan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital secara langsung agen yang akan datang langsung ke outlet pegadaian. Untuk lebih jelasnya akan dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Transaksi Aplikasi Agen Pegadaian Digital Per Produk Tahun 2022-2023

No	Produk	Jenis Transaksi	Jumlah Transaksi
1	Tabungan Emas	Transaksi Buyback	35
2	Tabungan Emas	Buka Rekening	20
3	Tabungan Emas	Top up Tabungan Emas	150
4	Gadai	Transaksi Cicil	91
5	Gadai	Transaksi Tebus	1.500
6	Gadai	Transaksi Ulang Gadai	350

Sumber: data MIS. Pegadaian.co.id

Disisi lain penggunaan dari aplikasi agen pegadaian digital dari tahun sebelumnya sampai tahun sekarang sudah signifikan dan meskipun dari jumlah nasabah yang datang ke outlet langsung lebih rendah tetapi tidak

mengurangi pegadaian setiap harinya selalu ramai. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Data Perbandingan Jumlah Nasabah dengan Bertransaksi melalui Aplikasi Agen Pegadaian Digital dan Outlet

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Agen Pengguna Aplikasi Agen Pegadaian Digital	Jumlah Nasabah Offline	Jumlah Nasabah Online
2022	1.460	17	600	860
2023	2.000	40	950	1.050

Sumber: MIS.Pegadaian.co.id

Dari data diatas dapat diketahui bahwa para agen telah berperan penting terhadap pegadaian dengan bantuan aplikasi agen pegadaian digital. Para agen beroperasi langsung dan signifikan sehingga saat ini telah mencapai sekitar 2.000 nasabah. Angka ini mengalami kenaikan yang sangat tinggi dibandingkan pada tahun 2022 ketika dalam masa pandemi covid-19 kemarin. Ketika peluncuran aplikasi agen pegadaian digital ini yang hanya digunakan oleh 5 agen pengguna saja yang dimana telah dipercaya langsung oleh pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi agen pegadaian digital telah meningkat sangat jauh selama 4 tahun setelah perilisannya. Dengan kemunculan aplikasi agen pegadaian digital ini, sangat besar harapan agar aplikasi ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi lewat para agen tanpa perlu bersusah payah mendatangi outlet seperti sebelumnya.⁷

⁷Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh internet banking terhadap minat nasabah dalam bertransaksi dengan technology acceptance model. *Jurnal informatika*, 5(1), 34-42..

tabungan emas, pengisian rekening tabungan emas, dan biaya dari transaksi *payment point*. Untuk agen gadai memiliki keuntungan yang banyak juga seperti keuntungan administrasi, *fee* pembukaan tabungan emas, *fee top up* tabungan emas, pendapatan dari transaksi *payment point*, dan *share* sewa modal. Agen pembayaran merupakan agen yang mendapat keuntungan dari pendapatan administrasi, *success fee*, *fee* pembukaan rekening tabungan emas, pendapatan top up, serta transaksi *payment point*. Agen pegadaian sangat cocok untuk menjadi penghasilan tambahan bagi seseorang atau badan usaha.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi PT. Pegadaian untuk meningkatkan efektivitas jaringan agen, serta strategi-strategi yang dapat diadopsi guna memperluas inklusi keuangan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan layanan dalam menggunakan aplikasi agen pegadaian digital, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dapat dioptimalkan oleh PT. Pegadaian untuk meningkatkan layanan keuangan mereka. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PT. Pegadaian dalam mengembangkan jaringan agen yang lebih efektif dan efisien di seluruh Indonesia. Penelitian ini berfokus pada peran agen terhadap penerapan sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital. Dengan keberadaan agen di berbagai lokasi, termasuk daerah terpencil atau yang jauh dari kantor cabang Pegadaian, nasabah diharapkan dapat lebih

mudah mengakses layanan keuangan. Selain itu, agen Pegadaian diharapkan dapat membantu mengurangi waktu dan biaya perjalanan nasabah, mempercepat proses transaksi, serta memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang lebih besar.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo karena bisnis ini intinya memang dibidang emas, baik gadai maupun penjualan atau pembelian. Pegadaian sampai saat ini merupakan lembaga formal di Indonesia yang menurut hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Untuk itu, dari latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana analisis terhadap penerapan sistem pelayanan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital untuk mempermudah nasabah bertransaksi sehingga penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo”**

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penelitian menyimpulkan fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana fitur dan produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?

2. Bagaimana penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana fitur dan produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa saja yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya tentang analisis penerapan sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital. Serta sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai lembaga keuangan non bank seperti pegadaian tentang analisis peran agen

terhadap penerapan sistem pelayanan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital untuk mempermudah nasabah bertransaksi.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menumbuhkan minat bagi instansi untuk mengkaji lebih dalam tentang lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian khususnya pada jurusan ekonomi islam prodi perbankan syariah, pembahasan ini diharapkan sebagai tambahan literatur atau referensi perbendaharaan hasil penelitian perpustakaan UIN KHAS Jember.

c. Bagi Instansi Terkait

Pada hasil penelitian ini bisa menjadi sumbangan yang konstruktif, dan juga sebagai informasi dan masukan bagi pihak pegadaian agar semakin mengembangkan layanannya kepada masyarakat atau nasabah, sehingga dapat meningkatkan atau mempertahankan nasabah dan menghasilkan keuntungan yang optimal bagi masyarakat umum tentunya penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi, wawasan, mengenai jasa-jasa lembaga keuangan non bank lainnya sehingga dapat dipahami oleh masyarakat luas.

E. DEFINISI ISTILAH

Definisi istilah ini menjelaskan pengertian istilah-istilah penting yang menjadi fokus utama peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalah pahaman mengenai makna istilah yang dimaksud oleh peneliti.

1. Analisis

Maksud Analisis dalam penelitian ini adalah penguraian suatu topik berdasarkan berbagai bagian itu dan keterkaitan bagian-bagian tersebut untuk memperoleh pemahaman yang benar dan pemahaman tentang makna keseluruhan. Aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk dikelompokkan Kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Pengertian analisis dapat juga diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara mengurai komponen-komponen pembentukannya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. Ada juga yang menganggap arti analisis sebagai kemampuan dalam memecahkan atau mengurai suatu informasi atau materi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dijelaskan. Kata analisis banyak digunakan dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, baik itu pengetahuan sosial, manajemen, ekonomi bisnis, akuntansi, ilmu bahasa, pengetahuan alam, dan bidang ilmu lainnya.⁹

2. Sistem Layanan

Maksud Sistem layanan dalam penelitian ini adalah suatu sikap yang sedikit mirip namun tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil banding antar apa yang diharapkan dengan kinerja yang diberikan.

⁹R.A. Dwi Ayu Puspitasari, *Analisis Sistem Informasi Akademik (SISFO) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma*, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma 2020.

Sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan bukanlah produknya, melainkan kegiatan yang diperlukan interaksi antar keduanya seperti manusia dengan manusia atau manusia dengan mesin. Sehingga dalam penerapan sistem pelayanan terhadap penggunanya perlu diperhatikan agar tidak sedikitpun mengecewakan mereka, karena apabila sistem pelayanannya buruk. Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.¹⁰

Biasanya pengguna tidak akan memaklumi hal tersebut melainkan akan langsung menyalahkan pihak-pihak yang terkait dengan aplikasi tersebut utamanya pihak Pegadaian itu sendiri. Untuk itu dalam menerapkan sistem layanan melalui digital service perlu dilakukan secara prima agar tidak mengecewakan penggunanya.

3. Aplikasi Agen Pegadaian Digital

Maksud Aplikasi Agen Pegadaian dalam penelitian ini adalah aplikasi mobile yang dibuat oleh PT. Pegadaian untuk membantu agen-agen pegadaian dalam melakukan transaksi gadai. Pada tanggal 1 April 2018 meluncurkan aplikasi pegadaian digital untuk meningkatkan pelayanan serta aplikasi Agen Pegadaian untuk memperluas distribusi.¹¹

¹⁰Masrohatin, S . Analisis Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di Pt. Bpr Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01),2024, 155-163.

¹¹Irmayani. "Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Institus Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, 2020.

4. Agen Pegadaian

Maksud Agen Pegadaian dalam penelitian ini adalah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk oleh Pegadaian untuk melaksanakan sebagian kegiatan usaha Pegadaian di bidang penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai. Agen Pegadaian bertugas membantu masyarakat dalam melakukan transaksi gadai di outlet-outlet Pegadaian. Hal ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat biaya pengiriman, waktu, dan biaya lainnya. Nasabah hanya perlu mendatangi agen terdekat untuk melakukan transaksi yang diinginkan.¹² Agen Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu operasional bisnis Pegadaian. Dengan adanya agen, masyarakat lebih dimudahkan untuk mengakses layanan gadai tanpa harus datang ke kantor cabang Pegadaian. Agen Pegadaian juga membantu mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan Pegadaian.

5. Pegadaian

Maksud Pegadaian dalam penelitian ini adalah lembaga keuangan yang menyediakan layanan pinjaman dengan jaminan barang berharga. Sistem pegadaian memungkinkan seseorang mendapatkan dana dengan menyerahkan barang tertentu (seperti perhiasan, kendaraan, atau elektronik) sebagai jaminan, yang disebut dengan "gadai." Barang tersebut akan disimpan oleh pihak pegadaian hingga pinjaman dan bunganya dilunasi. Jika peminjam tidak mampu melunasi pinjamannya dalam jangka

¹²Putri, Rizka Ayu Dinda. "Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung." (2023).

waktu yang ditentukan, barang yang digadaikan dapat dilelang oleh pegadaian untuk melunasi hutang.¹³

Gadai menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian adalah suatu hak yang diperoleh perusahaan pegadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya, dan yang memberi wewenang kepada perusahaan pegadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan.¹⁴

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang dijelaskan di atas, maka penelitian ini disusun secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

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

BAB II yaitu Kajian Pustaka, yang berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori. Hal ini digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Penelitian terdahulu yang penulis

¹³ Kasmir, *Manajemen Pegadaian*, (Jakart: PT Raja Grafindo Persada 2000), 73.

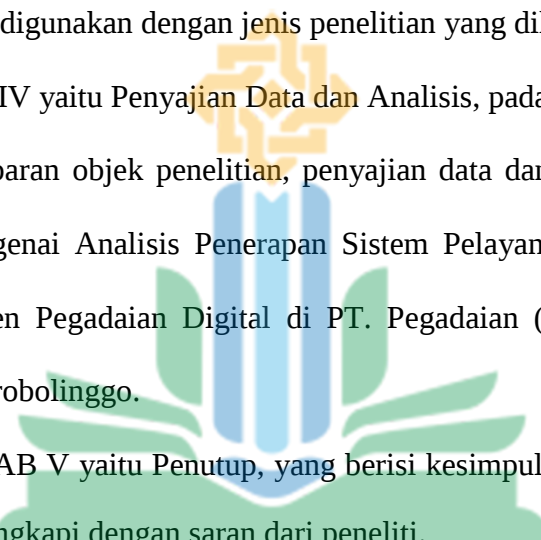
¹⁴ Purnamasari, S. "Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk." *Jurnal Studi Ekonomi* 9.1 (2018).

cantumkan tidak memiliki judul yang sama namun berkaitan dengan sistem pelayanan pada pegadaian syariah.

BAB III yaitu Metode Penelitian, yang berisi tentang metode yang digunakan penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan yang terakhir tahapan-tahapan penelitian. Sehingga dapat diketahui kesesuaian antara metode yang digunakan dengan jenis penelitian yang dilakukan.

BAB IV yaitu Penyajian Data dan Analisis, pada bab ini dijelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, pembahasan temuan mengenai Analisis Penerapan Sistem Pelayanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

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



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan Langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹⁵ Namun hanya saja sejauh ini belum ada penelitian yang khusus yang membahas tentang Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo”.

1. Siti Nur Muthia “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)” 2024

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI (studi kasus bank syariah indoneisa KCP Palembang demang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan fitur layanan secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah, selain itu

¹⁵ Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: UIN KHAS Jember 2021, 46).

teknologi informasi dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.¹⁶

Persamaan dari penelitian ini adalah Persamaan dari penelitian ini adalah Persamaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai pelayanan dari aplikasi digital dalam perbankan. Namun terdapat perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap layanan produk bank syariah. Sedangkan penulis berfokus pada hasil dari sistem pelayanan itu sendiri.

2. Nia Maulida “Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan” 2023

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan era digitalisasi dan terhambatnya pelayanan di bank jatim syariah cabang pasuruan.¹⁷

Persamaan dari penelitian ini adalah Persamaan dengan penelitian ini ialah kedua penelitian sama-sama membahas tentang e-service atau sistem pelayanan. Sedangkan perbedaannya ialah lokasi dan subjek penelitian yang dituju.

3. Silvi Istisa Savani “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual” 2023

¹⁶ Muthiah, S. N., and E. Y. Siska. "L.(2024). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 4.4: 461-470.

¹⁷ Maulidia, Nia, Sagita Martha Triyani, and Irham Maulana. "Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan." *Cashless: Journal of Sharia Finance and Banking* 1.1 (2023): 12-23.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan pengguna pelayanan manual dan pelayanan digital. Hasil penelitian ini menunjukkan komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi, tetapi untuk aplikasi pegadaian syariah digital masih sering gangguan atau eror yang membuat nasabah terganggu dalam melakukan transaksi.¹⁸

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai layanan digital yang ada di pegadaian syariah. Namun terdapat perbedaannya, yaitu penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanannya sedangkan penulis berfokus pada hasil dari sistem pelayanan itu sendiri.

4. Tiya Marliyana Dewi “Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk” 2023

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh inovasi, teknologi 4.0 dan kualitas produk langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan, serta pengaruh variable tersebut terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Hasil penelitian ini juga menunjukkan rencana strategi kepuasan nasabah terhadap layanan yaitu pengembangan IT core banking.¹⁹

¹⁸ Silvi Istisa Saranani. “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual” (Studi pada PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua Kota Kendari). Diss. IAIN Kendari, 2023.

¹⁹ Dewi, Tiya Marliyana, Bambang Purwoko, and Zulkifli Zulkifli. "Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk." *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen* 8.1 (2023): 60-75.

Persamaan dari penelitian ini adalah Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas penerapan dalam aplikasi digital service pada pegadaian. Sedangkan perbedaannya ialah fokus penelitiannya yang mana dalam penelitian ini fokus penelitiannya pada penerapan sistem informasinya bukan layanannya.

5. Hartati “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat” 2023

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan efektivitas layanan online yang diberikan pegadaian syariah siringo-ringo melalui aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Masalah yang sering terjadi error pada aplikasi dan pelayanan yang belum sesuai dengan prosedur.²⁰

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas tentang layanan aplikasi digital dalam meningkatkan minat masyarakat. Perbedaannya ialah fokus penelitiannya yang mana dalam penelitian ini fokus penelitiannya pada aplikasi pegadaian syariah digital sedangkan penulis berfokus pada hasil penerapan sistem pelayanan yang ada di aplikasi agen digital.

6. Upik Nurhasanah “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Layanan Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah” 2022

²⁰Hartati, Widya. “Efektivitas layanan pegadaian syariah digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat.” Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana perbedaan dalam sistem transaksi dan pelayanan perbankan pada bank syariah dan bank konvensional. Teknologi yang dimaksud tersebut adalah pengolahan data elektronik dan e-banking. Akan tetapi fokus penelitian ini adalah pada analisis e-banking pada bank syariah dan bank konvensional.²¹

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai layanan dari aplikasi digital dalam perbankan. Namun terdapat perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap layanan produk bank konvensional dan bank syariah. Sedangkan penulis berfokus pada hasil dari sistem pelayanan itu sendiri.

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai layanan digital yang ada di pegadaian syariah. Namun terdapat perbedaannya, yaitu penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanannya sedangkan penulis berfokus pada hasil dari sistem pelayanan itu sendiri.

7. Nabila Diana Putri “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas Di PT. Pegadaian (persero) Syariah UPS Karimata Situbondo” 2022

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan operasional pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo dan Untuk menganalisis efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan

²¹ Nurhasanah, Upik, and M. Irwan Padli Nasution. "Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah." *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya* 1.3 (2022): 176-181.

minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo.²²

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas tentang layanan aplikasi digital dalam meningkatkan minat masyarakat. Perbedaannya ialah fokus penelitiannya yang mana dalam penelitian ini fokus penelitiannya pada aplikasi yang hanya produk emas saja sedangkan penulis berfokus pada hasil penerapan sistem pelayanan yang ada di aplikasi digital.

8. Hidayatul Asriyah “Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah (PSD) Di PT. Pegadaian (Persero) CPS Ahmad Yani Jember”. 2021

Tujuan dari penelitian ini adalah dalam memudahkan pelayanan kepada nasabah, pegadaian ahmad yani jember menggunakan aplikasi PSD. Tujuan pembuatan aplikasi ini yaitu mampu memberi nilai tambah berupa: a) Meningkatkan kualitas layanan digital, dimana aplikasi ini tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan, b) Mempermudah transaksi nasabah, dimana dengan adanya aplikasi ini nasabah yang tidak memiliki waktu, tidak perlu lagi datang ke outlet, c) Keamanan data nasabah yang secara langsung diawasi oleh OJK. 2)

²²Nabila Diana Putri “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas Di PT. Pegadaian (persero) Syariah UPS Karimata Situbondo” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Ahcmad Siddiq Jember , 2022).

dalam penerapannya aplikasi PSD sudah sesuai dengan karakteristik informasi yang berguna.²³

Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini ialah membahas mengenai aplikasi digital yang ada di pegadaian. Namun terdapat perbedaannya, yaitu penelitian ini berfokus pada penggunaan sistem informasi aplikasi sedangkan penulis berfokus pada hasil dari penerapan sistem pelayanan.

9. Sudiah Hestianah, “Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Kantor Pegadaian Syariah”. 2021

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana strategi bisnis pada pelayanan aplikasi PSD dalam menunjang transaksi dan mengoptimalkan potensi yang ada di pegadaian syariah. Berdasarkan hasil penelitian ini ialah dengan diterakannya aplikasi mobile sangatlah mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi di pegadaian syariah. Sehingga pegadaian dapat mempertajam nilai unik atau diferensiasi perusahaan dalam persaingan.²⁴

Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini ialah membahas mengenai layanan digital yang ada di pegadaian syariah. Namun terdapat perbedaannya, yaitu penelitian ini berfokus pada strategi pelayanannya sedangkan penulis berfokus pada hasil dari pelayanan itu sendiri.

²³Hidayatul Asriyah “Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah (PSD) Di PT. Pegadaian (persero) CPS Ahmad Yani Jember”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Ahcmad Siddiq Jember , 2021).

²⁴Sudiah Hestianah, Dian Mafulla dan Dedeh Imam Fatmasari, “Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah.”, 2021.

10. Iva Khoiril Mala dengan judul “E-Government: Efektifitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Cabang Malang”. 2021.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Cabang Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya sistem online yang dihadirkan pegadaian syariah cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja.²⁵

Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas layanan pada aplikasi pegadaian syariah digital. Dan perbedaannya ialah lokasi penelitian dan tujuan penelitian yang mana dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan keefektifan pelayanan yang ada dalam pegadaian syariah.

Tabel 1.5
Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Siti Nur Muthia (2024)	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)	Persamaan dengan penelitian ini ialah kedua penelitian sama-sama membahas tentang e-service atau sistem pelayanan	Persamaan dengan penelitian ini ialah kedua penelitian sama-sama membahas tentang e-service atau sistem pelayanan

²⁵Iva Khoiril Mala, “E-Government: Efektifitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Cabang Malang” Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, 2021.

No	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
2	Nia Maulida (2023)	Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan	Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pelayanan digital	Perbedaan antara - keduanya terletak pada aspek yang yang diteliti
3	Tiya Marliyana Dewi (2023)	Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk	Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pentingnya e-service atau pelayanan melalui digital	Sedangkan perbedaannya ialah lokasi dan subjek penelitian yang dituju
4	Hartati (2023)	Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat	.Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pentingnya e-service atau pelayanan melalui digital.	Perbedaan antar keduanya terletak pada aspek yang diteliti penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana analisis penerapan sistem informasi PSDS
5	Silvi Istisa Savani (2023)	Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual	Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pelayanan digital	Perbedaannya terletak pada pada aspek yang di teliti.
6	Upik Nurhasanah (2022)	Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Layanan Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah	Persamaan dengan penelitian ini ialah kedua penelitian sama-sama membahas tentang e-service atau sistem pelayanan	Penelitian ini menggunakan kuantitatif, lokasi penelitian dan instansi penelitian yang dituju.

No	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
7	Nabila Diana Putri (2022)	Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas Di PT. Pegadaian (persero) Syariah UPS Karimata Situbondo	Persamaan antar keduanya sama-sama membahas tentang aplikasi digital, dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif .	Perbedaan antar keduanya terletak di objek penelitian dan aspek penelitian, peneliti meneliti tentang aplikasi agen pegadaian digital, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang investasi emas di pegadaian syariah
8	Hidayatul Asriyah (2021)	Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah (PSD) Di PT. Pegadaian (Persero) CPS Ahmad Yano Jember	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas penerapan dalam aplikasi digital service pada pegadaian.	Perbedaan antar keduanya terletak di objek penelitian dan aspek penelitian, peneliti meneliti tentang aplikasi agen pegadaian digital, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang investasi emas di pegadaian syariah
9	Sudiah Hestianah (2021)	Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Kantor Pegadaian Syariah	Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pelayanan pada aplikasi pegadaian syariah digital	Pada objek yang di teliti pada penelitian terdahulu yaitu aplikasi pegadaian konvensional
10	Iva Khoiril Mala (2021)	E-Goverment: Efektifitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Cabang Malang	Persamaan pada penelitian ini ialah sama-sama membahas pelayanan pada aplikasi pegadaian digital.	.Perbedaannya ialah lokasi penelitian dan tujuan penelitian yang mana dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan keefektifan pelayanan yang ada dalam pegadaian syariah.

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan peneliti yang telah dilakukan peneliti dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, untuk persamaannya dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang penerapan sistem layanan yang diterapkan oleh pegadaian dalam menggunakan aplikasi digital, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada tempat penelitian dan juga aspek yang diteliti.

B. KAJIAN TEORI

1. Sistem Layanan

a. Pengertian Sistem Layanan

Sistem layanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu.²⁶ Sistem layanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem layanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam layanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam layanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum

²⁶W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 889.

diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas layanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam layanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.²⁷

Dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan layanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.²⁸

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi orang dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.²⁹

Layanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.³⁰

²⁷Pratiwi, A. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember". *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship (JOBS)*, 3(1), 2022,1-9.

²⁸Siswanto, A. "Implementasi Aplikasi Jember-Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) Dalam Menunjang Keberhasilan Layanan Kependudukan". *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(3), 2024,158-163.

²⁹Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2007), 5.

³⁰Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003), 345.

Philip Kotler (Boediono) mengatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.³¹

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³²

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa ada enam pendekatan untuk meningkatkan pelayanan yakni sebagai berikut:

- 1) Mengharuskan para penyedia jasa bekerja lebih keras dengan keahlian yang lebih tinggi. Bekerja lebih keras bukanlah merupakan pemecahan yang tepat, tetapi bekerja dengan keaslian yang tinggi, yang dapat dilakukan melalui prosedur, seleksi dan pelatihan yang baik.

³¹ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 11.

³² M. Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), 211.

- 2) Meningkatkan pelayanan dengan melepaskan beberapa mutu.
- 3) Mengindustrialisasikan pelayanan dengan menambahkan peralatan dan melakukan standarisasi produksi.
- 4) Mengurangi pelayanan dengan melakukan suatu pemecahan produk.
- 5) Mendesain pelayanan yang lebih efektif.
- 6) Memberikan konsumen insentif dengan menukarkan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh karyawan perusahaan untuk dikerjakan sendiri.³³

Untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan dengan baik dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis jika ia menyukai barang atau jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka. Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi dua tingkatan, yaitu:³⁴

- 1) Pelayanan yang harus diperhatikan:

Kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangibles*).

- 2) Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki setiap anggota:

³³Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 22.

³⁴Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta: LP3ES, 2006), 151.

- (1) Nilai kejujuran (*Honesty*), hal ini tidak terbatas kebenaran dalam melakukan tugas, tetapi mencakup cara yang terbaik dalam melakukan bisnis.
- (2) Tanggap atau hormat (*Respect*), rasa hormat dibutuhkan dalam interaksi diantara stakeholder (konsumen, karyawan, pemasok, dan dengan mitra bisnis).
- (3) Nilai kegembiraan (*Happiness*), ini harus dimiliki oleh para pegawai dengan harapan kegembiraan yang dimiliki para pegawai tersebut akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
- (4) Nilai kerjasama (*Teamwork*), merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing anggota.
- (5) Nilai kemauan (*Willingness*), disini menunjukkan kepada kemauan dan kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam kerangka pemikiran untuk memuaskan konsumen.

b. Kualitas Layanan

Budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan serta kebiasaan seseorang dalam masyarakat. Pencipta budaya adalah seorang pemimpin, setiap pemimpin mempunyai visi dan misi tertentu yang kemudian disebarkan kepada karyawan. Seorang pemimpin memberi contoh, kemudian diikuti oleh bawahan. Akhirnya kebiasaan-kebiasaan itu

akan menjadi budaya jika semua mempraktekannya baik pimpinan dan bawahannya.

Pelayanan terbaik itu tidak terlepas dari faktor kepribadian seorang pemimpin sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair. Ia akan menciptakan pola kerja yang keras, tetapi dalam suasana yang cair, itulah suasana yang dibudayakan pada saat ini. Hal seperti ini akan menciptakan seorang karyawan yang bekerja keras luar biasa, namun dengan suasana yang cair, dan happy, bukan dalam suasana yang menakutkan dan mencekam.³⁵

Jika perusahaan ingin selalu dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal dengan rasa puas yang diterima. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

³⁵Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 59.

- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan public dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.³⁶

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut:

a) Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

³⁶Sinambela L.P *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Buku Aksara, 2007, 6.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dan lain-lain.

c) Keyakinan/ Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

d) Empati (*Empaty*)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e) Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan front office, tersedia tempat parkir

yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.³⁷

c. Layanan Digital

Menurut Rowley (Sukardi) layanan elektronik (*e-service*) didefinisikan sebagai pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi.³⁸ Voss mendefinisikan bahwa layanan dalam *e-service* merupakan pemberian jasa dengan menggunakan media. Adanya bukti kualitas pelayanan melalui digital menjadi kesuksesan strategi dari adanya web itu sendiri.³⁹ Saat ini digital service banyak sekali digunakan dalam berbagai industri maupun instansi. Hal ini menjadi dasar terpenting bagi kepuasan pelanggan yang terkait dengan perilaku pra pembelian dalam pengambilan keputusan terhadap produk atau jasa bagi si pembeli.

Menurut Venkatesh dan Davis mendefinisikan bahwasannya pelayanan digital harus sejauh mana situs web dalam memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif.⁴⁰

³⁷Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 73

³⁸ Sukardi. *Pelayanan pegadaian digital service*. (Jakarta:Bumi Aksara, 2003) hal 34.

³⁹Christopher Voss, *Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Dependen On It*, Cambridge: Harvard University, 2016, 8.

⁴⁰Venkatesh V dan Davis F.D, *User Acceptance Of Information Technology: Toward a Unified View(MIS Quartely vol.27)*, 2003.

Beberapa kriteria pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan online, yaitu:

- 1) Sistem mudah digunakan (*Easy to use*), yang berarti kemudahan sebuah sistem untuk digunakan. Dalam lingkup *e-commerce* kemudahan ini mengacu pada semudah apa website dapat dijalankan oleh individu.
- 2) Sistem yang jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), merupakan tingkat sejauh mana sebuah system memiliki kejelasan. Dalam ruang lingkup *e-commerce*, *clear and understandable* mengacu pada sebuah website yang memiliki *content* yang mudah dipahami.
- 3) Sistem mudah dipahami (*Easy to Learn*), yaitu sejauh mana sebuah sistem mudah dipelajari dan adopsi oleh seorang individu. Dalam *e-commerce*, hal ini mengacu pada sejauh mana sebuah website dapat dipelajari yang nantinya digunakan sebagai media yang diakses sehari-hari.
- 4) Tingkat kemudahan secara keseluruhan (*Overall Eastness*), adalah tingkatan kemudahan secara keseluruhan yang memiliki oleh suatu sistem. Dalam lingkup *e-commerce*, hal ini mengacu pada kemudahan secara keseluruhan yang dirasakan ketika menggunakan sebuah website.

2. Aplikasi Agen Pegadaian Digital

Aplikasi Agen Pegadaian adalah aplikasi mobile yang dibuat oleh PT Pegadaian untuk membantu agen-agen pegadaian dalam melakukan transaksi gadai. Pada tanggal 1 April 2018 meluncurkan aplikasi pegadaian digital untuk meningkatkan pelayanan serta aplikasi Agen Pegadaian untuk memperluas distribusi.⁴¹

Aplikasi agen pegadaian digital merupakan aplikasi yang diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi melewati agen sehingga apabila mereka ingin melakukan transaksi baik pembayaran, perpanjangan atau yang lainnya mereka tidak perlu lagi datang ke kantor pegadaian. Di dalam aplikasi ini terdapat berbagai fitur yang meliputi pelayanan serta informasi mengenai produk yang dibutuhkan agen apabila ingin melakukan gadai, seperti agen dapat mengetahui terlebih dahulu perkiraan taksiran dan berapa nominal yang akan didapatkan ketika melakukan gadai di outlet dan juga terdapat fitur pembayaran, jadi agen dapat melakukan perpanjangan, pembayaran dan lain-lain melalui aplikasi ini. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun agen dapat melakukan pelayanan sesuai yang dibutuhkan nasabah tanpa harus datang ke pegadaian.

⁴¹Irmayani. "Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Institus Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, 2020.

a. Produk-produk dalam Aplikasi Agen Pegadaian Digital

1) Gadai

Kredit Cepat Aman (*KCA*) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. *KCA* merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya.

2) Krasida

Kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (*UMKM*) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor.

3) Kreasi

Kreasi adalah Kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan menengah (*UKM*) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia. Sistem Fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan *BPKB* sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. Kreasi merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah.

4) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya

5) Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

6) *Remittance*

Pegadaian *Remittance* adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional seperti *Western Union*, *Telkom Delima*, *BNI Smart Remittance*, dan *Mandiri Remittance*. Pegadaian *Remittance* merupakan solusi terpercaya untuk kirim dan terima uang kapanpun dan dimanapun secara instan, cepat, dan aman.

7) Multi Pembayaran Online (*MPO*)

Multi Pembayaran Online (*MPO*) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan *MPO*

merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

Aplikasi Agen Pegadaian Digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan. Dimulai dari *booking* gadai secara *online*, pembukaan rekening baru tabungan emas pegadaian, cicil emas pegadaian, *top up* atau pembelian tabungan emas, transfer tabungan emas, *buy back* emas yang nanti nya uang akan langsung masuk ke rekening yang sudah terhubung di aplikasi agen pegadaian digital, pembiayaan ar-rum haji, amanah, *BPKB*, dan emas, pembayaran perpanjangan gadai atau cicilan serta pembayaran *multipayment* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, *PDAM*, telkom, serta *BPJS*. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi agen Pegadaian Digital juga terdapat fitur informasi seputar produk dan layanan pegadaian, portofolio riwayat transaksi produk, info tanggal jatuh tempo, alamat lokasi cabang dan unit pegadaian serta harga beli dan jual emas setiap hari nya.⁴²

b. Fitur dalam Aplikasi Agen Pegadaian Digital

Terdapat beberapa fitur yang tersedia di Pegadaian Digital untuk membantu sahabat menyelesaikan transaksi secara real-time tanpa harus datang ke outlet Pegadaian terdekat. Adapun beberapa

⁴² [Pegadaian Digital](#)

fitur yang ada dalam aplikasi Pegadaian Digital adalah sebagai berikut:⁴³

1) Tabungan Emas

Fitur Tabungan Emas pada Pegadaian Digital memudahkan sahabat untuk mengecek saldo, informasi rekening, dan memantau harga jual dan beli dari waktu ke waktu. Sahabat bisa melakukan pembelian emas langsung dari aplikasi. Namun, layanan penjualan emas hanya tersedia untuk akun premium. Pada fitur Tabungan Emas ini, pemilik akun premium bisa melakukan Gadai, Transfer, dan Ambil Fisik. Selain itu, terdapat opsi Rencana Emas dan Kartu Emas yang dapat membantu aktivitas investasi emas secara online ini.

2) Gadai

Pegadaian Digital menyediakan fitur Gadai untuk membantu sahabat mengajukan pinjaman melalui layanan gadai yang disediakan oleh PT Pegadaian. Berikut beberapa layanan yang ditawarkan dari fitur Gadai pada aplikasi Pegadaian Digital:

- a) Gadai dari Rumah: Menawarkan layanan jemput barang jaminan dan taksiran gadai langsung oleh penaksir di lokasi untuk pinjaman < Rp10 juta.
- b) Antar Jaminan Lunas: Melayani antar barang jaminan lunas ke lokasi.

⁴³ Sukardi. *Pelayanan pegadaian digital service*. (Jakarta:Bumi Aksara, 2003) hal 34.

- c) *Booking Service*: Menjadwalkan kunjungan ke outlet Pegadaian terdekat untuk gadai perhiasan, logam mulia, *handphone*, elektronik, kendaraan, dan laptop.
- d) Gadai Tabungan Emas: Menggadaikan saldo Tabungan Emas aktif untuk mendapatkan pinjaman.
- e) Gadai Titipan Emas Fisik: Mendapatkan pinjaman dana dari emas fisik yang dititipkan di Pegadaian.

3) Pembiayaan

Pegadaian menyediakan layanan Pembiayaan bagi sahabat yang membutuhkan dana pinjaman, yaitu Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan dan Pembiayaan Porsi Haji.

Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan ditujukan bagi sahabat yang membutuhkan pinjaman untuk keperluan konsumtif maupun produktif serta opsi alternatif untuk kepemilikan kendaraan bagi wirausahawan, karyawan, dan pekerja profesional.

Adapun Pembiayaan Porsi Haji diperuntukkan bagi sahabat yang ingin berangkat haji. Pinjaman dapat diberikan dengan pinjaman berbentuk perhiasan, logam mulia, atau saldo Tabungan Emas.

4) Pembayaran & Top Up

Top up menjadi lebih umum digunakan sebagai cara berbicara.

Top up juga dapat diartikan sebagai definisi harfiah dari istilah

tersebut. *Top up* ini berguna dalam berbagai konteks, mulai dari dompet elektronik dan dompet digital hingga game online.

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

Aplikasi Pegadaian Digital juga mempermudah pembayaran dan *top up* untuk berbagai kebutuhan, yaitu:

- a) Beli Tabungan Emas.
- b) Bayar Gadai.
- c) Bayar Cicilan.
- d) Kirim Uang *Western Union*.
- e) *Top Up* Pulsa.
- f) *Top Up E-Wallet*.
- g) Bayar Tagihan Listrik.
- h) Bayar Iuran BPJS.
- i) Bayar Tagihan Air.

5) Cicil Emas

Sahabat yang ingin memiliki emas bisa mengajukan Cicil Emas langsung melalui aplikasi Pegadaian Digital. Terdapat dua opsi yang bisa dipilih, yaitu Cicil Emas Batangan dan Cicil Perhiasan di Merchant. Kedua layanan ini hanya tersedia untuk pemilik akun premium.

6) Rencana Emas

Fitur terakhir yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital adalah Rencana Emas. Dengan menggunakan layanan ini, sahabat bisa membuat rencana menabung emas sesuai dengan profil risiko. Dari data yang sudah diisikan, sahabat bisa mengetahui profil risiko dan rekomendasi rencana emas yang dibuat berdasarkan analisis *Certified Financial Planner*. Itulah informasi ringkas seputar aplikasi Pegadaian Digital dan fitur-fitur yang dapat digunakan untuk kebutuhan keuangan konsumtif maupun produktif.⁴⁴

c. Dapat diproses melalui *Virtual Account Bank*

Virtual Account adalah akun pembayaran yang dibuat khusus untuk tiap pengguna yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Hal ini tentunya mempermudah nasabah Pegadaian dalam melakukan pembelian dan pembayaran di aplikasi agen Pegadaian Digital karena lebih praktis, agen dapat menggunakan layanan transfer via *Virtual Account (VA)* ini melalui bank BRI, BNI, BCA, dan Mandiri serta melalui aplikasi pembayaran lainnya, seperti *Tokopedia*, *Gotagihan*, *Indomaret*, dan *Link aja*. Dengan *Virtual Account* ini membuat transaksi nasabah tercatat secara otomatis di pembukuan dan nasabah pun dapat melakukan pembayaran secara lebih cepat, dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

⁴⁴ [Pegadaian Digital](#)

Tabel 1.6
Transaksi Agen Pegadaian Mudah Dimana Saja

Channel	Cara Pembayaran
	Datang ke Agen Pembayaran/Agen Gadai Pegadaian > Sebutkan nomor kredit > Pilih jenis transaksi (TopUp/Bayar Gadai/Bayar Angsuran) > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.
	M-Banking BRI > Pembayaran > Pegadaian > Pilih jenis transaksi > Input nomor kredit > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.
	Melalui M-Banking, I-Banking > Menu lainnya > Multipayment > Input kode transaksi (Cicil gadai (50023) / Ulang gadai (50022) / Tebus (50024) / Mikro (50025) + Nomor kredit) > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar
	Melalui M-Banking > Pembayaran > Pegadaian > Nama produk > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar
	Melalui M-Banking, I-Banking > Transfer Dana > Virtual Account Mikro (22333)/ Ulang gadai (22555)/Tebus (22111) + Nomor kredit > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.
	Menu Utama > Top Up & Tagihan > Angsuran Kredit > Pegadaian > Input nomor kredit > Lakukan pembayaran > Terima bukti bayar.
	Buka aps Gojek > Menu Pembayaran > Gotagihan > Bayar & tagihan > Pegadaian > Pilih jenis transaksi (Cicilan Mikro/Tebus/Ulang > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar

	Sebutkan nomor kredit ke Kasir > Pilih jenis transaksi (Tebus/Ulang/Cicil Mikro) > Bayar sesuai tagihan > Terima bukti bayar
	Menu utama > Linnya > Keuangan > Pilih jenis transaksi (Cicilan Mikro/Tebus/Ulang Gadai) > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.

Sumber: Brosur Pegadaian

d. Cara Registrasi Aplikasi Agen Pegadaian Digital

Untuk menggunakan aplikasi agen pegadaian digital *download* atau *install* terlebih dahulu melalui *Play store* dan *App Store*. Setelah berhasil, buka aplikasi dan klik daftar sebagai pengguna aplikasi pegadaian digital, kemudian isi data diri sesuai dengan KTP, dan tunggu beberapa saat hingga sistem mengirimkan kode *OTP* ke nomor yang terdaftar, kemudian masukkan kode *OTP* 6 digit dan hindari memberikan kode *OTP* kepada orang lain. Setelah berhasil, akan diminta untuk memasukkan alamat email (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk masuk, kemudian klik selesai.

Selanjutnya, mendapatkan pemberitahuan bahwa harus melakukan aktivasi melalui *email* yang sebelumnya terdaftar. Setelah itu, akan mendapatkan halaman notifikasi yang menyatakan bahwa *verifikasi email* berhasil. Untuk mengetahui *CIF* dapat menanyakan langsung kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah melakukan transaksi gadai di pegadaian syariah, *CIF* terdapat di surat

bukti, atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, *CIF* terdapat di bagian depan buku tabungan emas. Jika berhasil proses pendaftaran aplikasi agen pegadaian digital, aplikasi sudah dapat digunakan untuk melakukan.

Dengan aplikasi ini, transaksi gadai jadi lebih praktis, cepat dan akurat. Data nasabah dan transaksi tersimpan dengan baik di sistem. Aplikasi agen pegadaian digital ini bisa diunduh secara gratis di *Google Play Store*.⁴⁵

3. Agen Pegadaian

Agen Pegadaian adalah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk oleh Pegadaian untuk melaksanakan sebagian kegiatan usaha Pegadaian di bidang penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai. Agen Pegadaian bertugas membantu masyarakat dalam melakukan transaksi gadai di outlet-outlet Pegadaian. Hal ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat biaya pengiriman, waktu, dan biaya lainnya. Nasabah hanya perlu mendatangi agen terdekat untuk melakukan transaksi yang diinginkan.⁴⁶ Agen Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu operasional bisnis Pegadaian. Dengan adanya agen, masyarakat lebih dimudahkan untuk mengakses layanan gadai tanpa harus datang ke kantor cabang Pegadaian. Agen Pegadaian juga membantu mendekatkan akses masyarakat terhadap layanan Pegadaian.

⁴⁵[Pegadaian Digital Service](#)

⁴⁶Putri, Rizka Ayu Dinda. "Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung." (2023).

Melalui skema kemitraan, agen Pegadaian bekerja sama dengan Pegadaian dalam hal pemasaran produk, pelayanan nasabah, *survey* lokasi, penaksiran barang jaminan, dan pengelolaan outlet. Agen bertanggung jawab untuk menjalankan operasional sehari-hari outlet agar layanan Pegadaian dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.⁴⁷

Agen pegadaian memiliki tiga jenis yaitu agen pemasaran, agen gadai, dan agen pembayaran. Ketiga agen tersebut memiliki keuntungan masing-masing ialah sebagai berikut:

a) Agen Gadai

Agen gadai akan memperoleh keuntungan yang lengkap. Keuntungan disini meliputi *share* sewa modal, pendapatan transaksi *payment point*, pendapatan *top up* tabungan emas, pendapatan pembukuan tabungan emas, *success fee* dan pendapatan administrasi.

b) Agen Pembayaran

Agen pembayaran mendapatkan keuntungan dari pendapatan administrasi, *success fee*, *fee* pembukaan rekening tabungan emas, pendapatan *top up*, serta transaksi *payment point*.

c) Agen Pemasaran

Agen pemasaran memiliki keuntungan mendapatkan pendapatan administrasi dan *success fee*, pendapatan dari pembukaan

⁴⁷Sendi, Brilyan Yeremia. "Analisis Peningkatan Brand Awareness Oleh Agen Pegadaian Pada Masyarakat Di Sekitar Pt Pegadaian Upc Parakan Tahun 2023." (2023).

tabungan emas, *top up* dari tabungan emas, fee dari transaksi *payment point*.⁴⁸

Syarat dan Ketentuan menjadi agen pegadaian :

- a) Warga Negara Indonesia dan berdomisili di wilayah kerja yang dilamar
- b) Memiliki lokasi usaha/tempat tinggal yang strategis dan mudah dijangkau nasabah, jaraknya kurang lebih 1km dari outlet
- c) Hp android minimal versi 7
- d) Memiliki rekening bank yang bekerja sama dengan PT Pegadaian yaitu BRI, BNI, MANDIRI, BTN, dan BCA.⁴⁹



⁴⁸Idris, M. Apa Itu Pegadaian: Pengertian, Jenis Usaha, dan Sejarah Berdirinya. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2022/01/23/210008726/apa-itu-pegadaian-pengertian-jenis-usaha-dan-sejarah-berdirinya?page=2>, Januari 27, 2023.

⁴⁹Pegadaian, Informasi Produk. Diambil kembali dari Pegadaian.2023 co.id: <https://digital.pegadaian.co.id/>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif. Dapat didefinisikan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena. Metode kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa teks atau ucapan manusia dan perilaku yang dapat diamati.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau nilai satu atau lebih variabel secara mandiri, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa teks atau ucapan manusia dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁰ Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif ini peneliti ingin meneliti secara langsung dari tempat peneliti.

Peneliti mendeskripsikan hasil temuannya yang berasal dari data-data yang

⁵⁰Rahayu, N. W. I., Rifa'i, K., & Rokhim, A. Komunikasi Etika Bisnis Dalam Keberagaman Agama Di Kabupaten Jember. *IJIC: Indonesian Journal of Islamic Communication*, 4(2), 2021, 39-63.

terkumpul dengan penetapan sistem pelayanan terhadap penetapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital pada instansi.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk mengetahui apakah obyek yang diteliti sudah mengeksplorasi secara mendalam bagaimana agen Pegadaian berperan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi bagi nasabah. Ini juga membantu menggali konteks, proses sosial, dan faktor-faktor non-kuantitatif yang mempengaruhi interaksi antara agen dan nasabah, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual pada judul penelitian tentang Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo dengan pendekatan ini diharapkan peneliti mampu mengetahui secara mendetail dan menyeluruh mengenai kebenaran informasi dari fenomena yang ada.

B. LOKASI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Jl. Tongas No. 9, Unot, Tongaskulon, Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67252. Alasan pemilihan lokasi ini yang pertama ialah karena PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu peraih penghargaan sebagai kantor cabang terbaik di Jawa Timur. PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo memiliki *brand image* yang positif di masyarakat sekitar yang bukan hanya berasal dari pelayanan yang diterima oleh pengguna dari aplikasi agen pegadaian digital disana. Dari

alasan tersebut inilah yang menjadi alasan kuatnya peneliti untuk melakukan penelitian terkait Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo tersebut.

C. SUBYEK PENELITIAN

Subjek yang terdapat dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang dibutuhkan untuk menggali sebuah informan yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini diperlukan adanya data-data terkait, maka untuk mendukung data yang diperlukan oleh peneliti dilakukan pencarian dan pengumpulan data yang berasal dari informan dengan menggunakan Teknik *Purposive*. Teknik *Purposive* merupakan Teknik penentuan informan dengan adanya suatu pertimbangan tertentu yang berdasarkan dengan karakteristik yang telah ditetapkan dan memiliki kesesuaian dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang ingin diteliti oleh peneliti, atau mungkin orang tersebut sebagai pemilik kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti oleh peneliti.

Dalam penulisan ini sumber data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pihak PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Dengan fokus utama dalam subyek penelitian ini antara lain:

1. Bapak Achmad Bayu Perdana Putra selaku pimpinan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Probolinggo.

2. Bapak Puryadi selaku pengelola agunan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
3. Bapak Sumartono selaku penaksir di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
4. Ibu Hariyati selaku agen pengguna aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
5. Bapak Sahari selaku agen pengguna aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
6. Bapak Ali Murtado selaku agen pengguna aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
7. Bapak Hanif Mustofa selaku agen pengguna aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
8. Ibu Rodhotul Ulum selaku agen pengguna aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
9. Ibu Anggun selaku Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
10. Bapak Nilam selaku Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
11. Bapak Slamet selaku Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer. Dalam penelitian ini terdapat beberapa macam teknik yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk menjawab topik yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁵¹

1. Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati secara langsung sasaran (subjek) penelitian dan merekam peristiwa serta perilaku secara wajar, asli, tidak dibuat-buat, dan spontan dalam kurun waktu tertentu, sehingga diperoleh data yang cermat, mendalam, dan rinci. Metode digunakan oleh peneliti agar peneliti memperoleh pengalaman langsung dan dijadikan sebagai alat untuk melakukan uji kebenaran.

Pada kegiatan observasi, peneliti tidak selamanya melakukan pengamatan setiap hari melainkan dilaksanakan pada hari-hari tertentu sesuai dengan kondisi yang telah terjadi pada objek penelitian. Namun demikian intensitas pengamatan peneliti lakukan apabila ada informasi yang secepatnya akan digali melalui pengamatan langsung. Ada tiga jenis observasi yang populer digunakan oleh peneliti pemula (mahasiswa) yaitu:

⁵¹ Masruroh, N., & Suprianik, S. (2023). Pengembangan Ekonomi Kreatif Berbasis Desa Dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Analisis*, 13(2), 348-368.

- a. Observasi Partisipatif adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Ini juga dibagi empat yaitu partisipatif pasif, moderat, aktif, lengkap.
- b. Observasi terstruktur atau samar adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahkan ia sedang melakukan penelitian.
- c. Observasi tak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

Dalam hal ini peneliti berperan sebagai Partisipasi Pasif, jadi peneliti turun langsung ke lapangan yaitu datang ke PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Probolinggo kemudian mengamati aktivitas para agen pada saat melakukan penerapan sistem pelayanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan cara menjangkau informan atau data melalui interaksi verbal/lisan.⁵² Wawancara memiliki pengertian lain yakni suatu proses didatarkannya informasi dengan cara tanya jawab langsung atau melalui kuesioner yang diajukan kepada informan.⁵³ Pelaksanaannya dapat

⁵²Suwartono, *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 48.

⁵³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 186.

dilakukan secara langsung atau dengan mencatat segala pertanyaan dan ditanyakan dikemudian hari.⁵⁴

Pedoman wawancara ada 2 yaitu pedoman wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Pedoman wawancara terstruktur adalah pedoman wawancara yang tersusun rapi dengan terperinci. Sedangkan pedoman wawancara yang tidak terstruktur adalah pedoman wawancara yang hanya memuat garis besarnya saja mengenai apa yang akan ditanyakan nantinya.⁵⁵ Dalam Metode wawancara pada penelitian ini ditetapkan pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang akan diajukan kepada beberapa staf maupun pihak yang bersangkutan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Sehingga dari wawancara ini akan didapatkan informasi penting terkait penelitian ini.

Peneliti mewawancarai beberapa narasumbernya yang dianggap relevan dengan subjek penelitian yaitu kepala pimpinan pegadaian, bagian agen, bagian nasabah yang melakukan transaksi melalui para agen. Peneliti melakukan wawancara secara langsung terhadap informan yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPC. Tongas Kabupaten Probolinggo.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi sendiri merupakan catatan yang dikumpulkan dalam bentuk tulisan, gambar atau karya mono mental dari seseorang.⁵⁶

⁵⁴Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2008), 51.

⁵⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), 227.

⁵⁶Ismail Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 267.

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau data yang berupa catatan, buku, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.⁵⁷

Hasil yang diperoleh dari dokumentasi ialah gambaran umum aplikasi pegadaian syariah dan juga dokumentasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat pembahasan. Adapun data yang diperoleh yaitu, dokumentasi yang berupa foto, informasi agen dan nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC. Tongas Kabupaten Probolinggo.

E. ANALISIS DATA

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Hal ini dikarenakan data sementara yang telah terkumpul sudah dapat langsung diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Selain itu pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mencari tambahan data yang kemudian diolah kembali oleh peneliti. Pengelolaan data pada penelitian terdiri dari:⁵⁸

1. Pengumpulan Data

Sebelum proses pengumpulan data dilakukan peneliti diharuskan melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang masih terbaca secara garis besar

⁵⁷Ismail Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 231.

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 247.

menjadi fokus-fokus pada penelitian. Proses pengumpulan data ini memakan waktu selama proses penelitian itu sendiri berlangsung.⁵⁹

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila di perlukan.⁶⁰

3. Penyajian Data

Pada penelitian ini peneliti langsung mengkaji data-data terperinci yang akan berhubungan langsung dengan hasil penelitian dalam penelitian ini. Dengan mengkaji data-data sesuai kebutuhan penelitian peneliti melakukan pengkajian data secara singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.⁶¹ Dengan demikian maka akan memahami bagaimana merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah difahami.

4. Kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang bersifat sementara dapat dirubah bila tidak ditemukan bukti kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif

⁵⁹Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjadara University Press 2012), hal 107.

⁶⁰Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2008), 247

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 249.

kesimpulan merupakan temuan baru yang seharusnya belum pernah ada sebelumnya. Selain itu temuan tersebut merupakan sebuah deskripsi atau gambaran suatu obyek yang remang-remang atau gelap sebelumnya sehingga setelah diteliti menjadi temuan tersebut menjadi semakin jelas.⁶²

F. KEABSAHAN DATA

Keabsahan data dalam penelitian merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya secara ilmiah. Untuk memverifikasi keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi data, yaitu metode yang menghubungkan berbagai sumber data.⁶³

Pada penelitian ini, metode triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data dengan mengumpulkan informasi dari beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data yang sama. Triangulasi dalam uji keabsahan data dilakukan dengan cara memverifikasi data yang dikumpulkan melalui berbagai sumber:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber diterapkan untuk memastikan keandalan data dengan cara memverifikasi data yang telah diperoleh dari berbagai referensi.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diterapkan untuk memverifikasi keabsahan data dengan menguji informasi yang sama melalui berbagai pendekatan. Sebagai

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 252.

⁶³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2021), hal.125

contoh, data yang dikumpulkan melalui wawancara akan diperiksa kembali dengan menggunakan metode lain seperti observasi, dokumentasi.⁶⁴

G. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang ditempuh peneliti yaitu:

1. Tahap Pra-Lapangan

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi terkait dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Adapun tahap pra lapangan meliputi:

a. Menyusun rancangan penelitian

Perencanaan penelitian ini meliputi latar belakang masalah, tujuan penelitian, pemilihan lokasi, menentukan jadwal penelitian, rancangan pengumpulan data, prosedur analisis data dan rancangan keabsahan data.

b. Mengurus perizinan

Karena lokasi penelitian yang berada di area luar kampus dengan itu memerlukan izin dan prosedur sebagai berikut meminta surat pengantar dari UIN KHAS Jember sebagai permohonan izin penelitian yang diajukan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

⁶⁴ Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal.369

c. Menyusun Instrumen Penelitian

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini yaitu perancangan daftar pertanyaan saat wawancara, menyiapkan lembar observasi dan mencatat dokumen yang dibutuhkan.

2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap pelaksanaan diantaranya sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data
- b. Mengolah Data
- c. Analisis Data

3. Tahap pelaksanaan

Setelah mendapat izin penelitian, peneliti memasuki lokasi penelitian dan segera mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara untuk memperoleh informasi terkait dengan gelar yang diberikan kepada peneliti.

4. Tahap penyusunan laporan

Setelah peneliti menerima data dan menganalisis data, langkah selanjutnya bagi peneliti adalah menulis laporan penelitian. Laporan penelitian kemudian dikirimkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika terjadi kesalahan dan kelalaian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Berikut ini adalah uraian mengenai gambaran dan permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian:

1. Sejarah Aplikasi Agen Pegadaian Digital



Gambar 4.1 : Logo Aplikasi agen pegadaian digital

Pegadaian Digital merupakan layanan digital Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan/atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada pengguna. Sedangkan kata pengguna sendiri termaksud kepada seluruh masyarakat umum baik yang sudah menjadi Nasabah Pegadaian ataupun yang belum menjadi Nasabah yang telah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.⁶⁵

Aplikasi Agen Pegadaian adalah aplikasi mobile yang dibuat oleh PT Pegadaian untuk membantu agen-agen pegadaian dalam melakukan transaksi gadai. Pada tanggal 1 April 2018 meluncurkan aplikasi

⁶⁵ J.Tarantang, Maulidia Astuti,dkk *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: K-Media, 2019, 7

pegadaian digital untuk meningkatkan pelayanan serta aplikasi Agen Pegadaian untuk memperluas distribusi.⁶⁶

Para agen beroperasi langsung dan signifikan sehingga saat ini telah mencapai sekitar 2.000 nasabah. Angka ini mengalami kenaikan yang sangat tinggi dibandingkan pada tahun 2022 ketika dalam masa pandemi covid-19 kemarin. Ketika peluncuran aplikasi agen pegadaian digital ini yang hanya digunakan oleh 5 agen pengguna saja yang dimana telah dipercaya langsung oleh pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi agen pegadaian digital telah meningkat sangat jauh selama 4 tahun setelah perilisannya. Dengan kemunculan aplikasi agen pegadaian digital ini, sangat besar harapan agar aplikasi ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi lewat para agen tanpa perlu bersusah payah mendatangi outlet seperti sebelumnya. Hal ini semakin membuktikan bahwa lembaga pegadaian memang semakin dibutuhkan dari tahun ke tahun sehingga pegadaian utamanya pegadaian syariah harus terus memaksimalkan kinerjanya guna mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Aplikasi agen pegadain digital merupakan apalikasi yang diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi melewati agen sehingga apabila mereka ingin melakukan transaksi baik pembayaran, perpanjangan atau yang lainnya mereka tidak

⁶⁶Irmayani. "Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Institus Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, 2020.

perlu lagi datang ke kantor pegadaian. Di dalam aplikasi ini terdapat berbagai fitur yang meliputi pelayanan serta informasi mengenai produk yang dibutuhkan agen apabila ingin melakukan gadai, seperti agen dapat mengetahui terlebih dahulu perkiraan taksiran dan berapa nominal yang akan didapatkan ketika melakukan gadai di outlet dan juga terdapat fitur pembayaran, jadi agen dapat melakukan perpanjangan, pembayaran dan lain-lain melalui aplikasi ini. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun agen dapat melakukan pelayanan sesuai yang dibutuhkan nasabah tanpa harus datang ke pegadaian.

Pengguna aplikasi agen pegadaian digital sendiri tersebar ke seluruh penjuru Indonesia yang salah satu pengguna aplikasi agen pegadaian digital tersebut berasal dari masyarakat sekitar probolinggo. Sehingga berdirinya PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo sebagai lokasi penelitian ini selain diharapkan dapat membantu nasabah dalam memenuhi taraf hidup kehidupan masyarakat sekitar wilayah probolinggo secara langsung juga diharapkan dapat membantu memaksimalkan fungsi aplikasi agen pegadaian digital bagi pengguna aplikasi agen pegadaian digital yang berdomisili di sekitar wilayah probolinggo.

2. Visi Misi Pegadaian

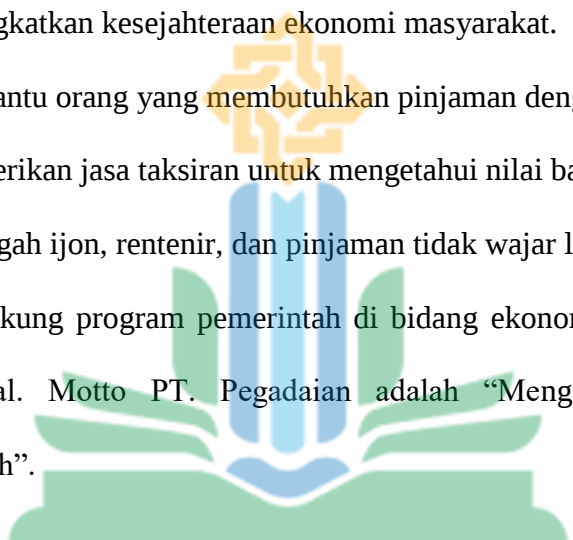
Visi dari Pegadaian adalah menjadi perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dan menjadi agen inklusi keuangan utama masyarakat. Visi dari PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

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

Sedangkan Misi dari Pegadaian sebagaimana berikut ini antara lain:

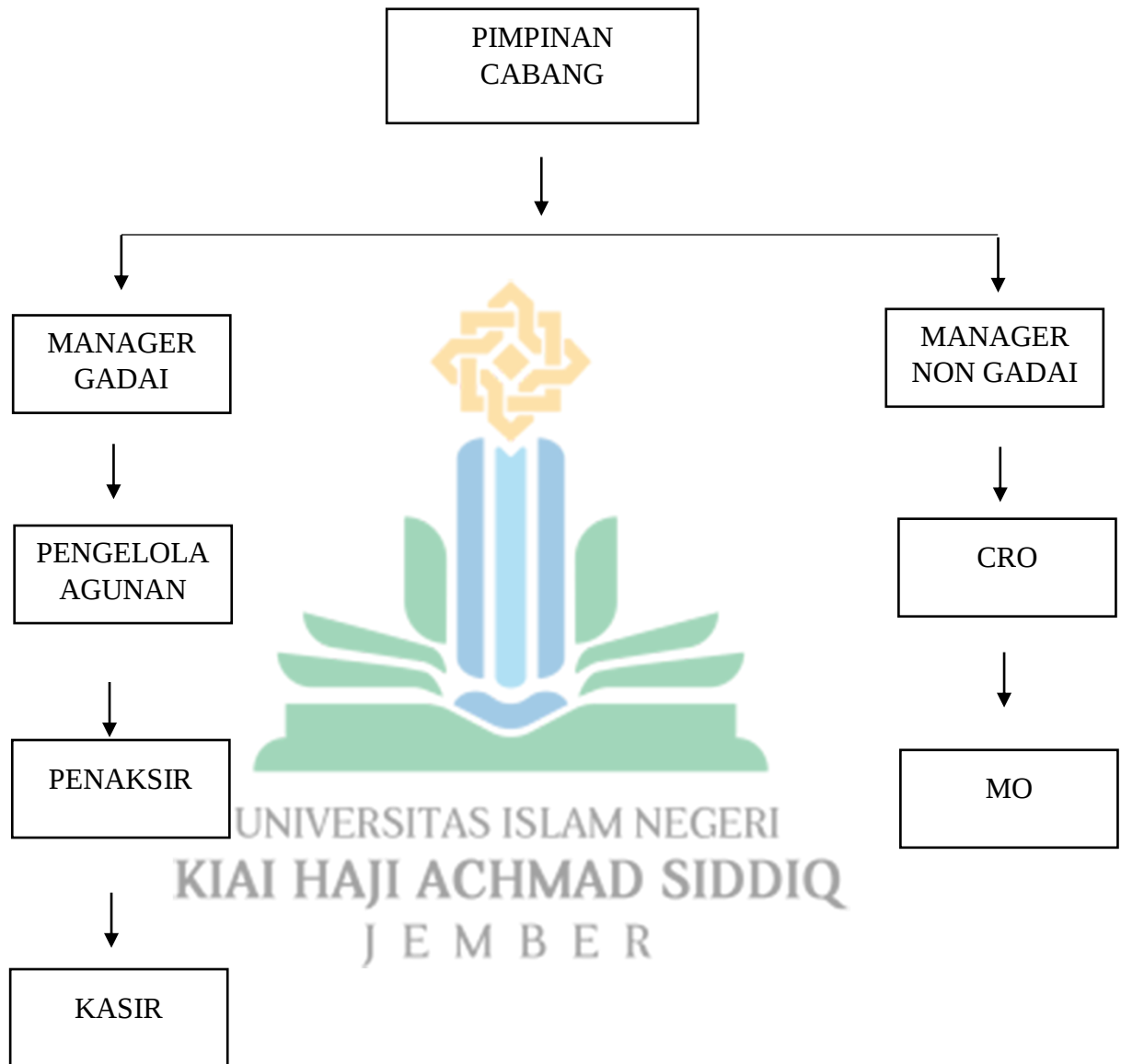
Memberikan manfaat optimal bagi pemangku kepentingan, mengembangkan bisnis baru, dan memberikan layanan unggulan berfokus pada pelanggan. Pegadaian memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

- a. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.
- b. Membantu orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.
- c. Memberikan jasa taksiran untuk mengetahui nilai barang.
- d. Mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- e. Mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Motto PT. Pegadaian adalah “Mengatasi masalah tanpa masalah”.



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

3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo



4.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

Sumber: Dokumentasi Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC

Tongas Kabupaten Probolinggo

4. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian struktur organisasi

1. Pimpinan Cabang

Peran Pimpinan Cabang adalah menyalurkan dana pinjaman melalui hak gadai menurut undang-undang dan mengelola operasional cabang, mewakili kepentingan perusahaan di masyarakat setempat, dan mengawasi Unit Layanan Cabang (UPC) yang didukung oleh Manajer UPC dan tugas-tugas lainnya. Adapun tugas dari pimpinan cabang adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun program bisnis operasional cabang dan menjamin kelancaran operasional sesuai dengan misi perusahaan.
- b) Menyusun perkiraan dan mengkoordinasikan kegiatan penilaian agunan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- c) Menyesuaikan alokasi dana pinjaman berdasarkan perkiraan agunan agar besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Menyesuaikan pengembalian dana pinjaman dan pendapatan sewa modal sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Mengkoordinasikan pengolahan agunan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menjaga mutu dan mutu agunan.
- f) Koordinasi kegiatan di lingkungan *Branch Service Unit* (UPC).

2. Manager gadai

Manager gadai adalah jabatan yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional unit bisnis gadai di kantor cabang PT Pegadaian.

Berikut ini adalah beberapa tugas utama yang dimiliki oleh seorang manager gadai pada PT Pegadaian:

- a) Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan operasional harian unit bisnis gadai di kantor cabang.
- b) Menyusun perencanaan, target, dan strategi operasional bisnis gadai dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- c) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap seluruh proses bisnis gadai mulai dari pelaksanaan, administrasi, hingga pelaporan.
- d) Mengelola dan menilai kinerja seluruh pegawai unit gadai agar bekerja secara optimal.
- e) Melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang diterima dari nasabah untuk menentukan nilai taksiran dan besaran pinjaman yang dapat diberikan.
- f) Mengelola administrasi gadai seperti pengisian dan penyimpanan Buku Pendaftaran Gadai (*BPG*), surat bukti gadai, dan laporan aktivitas gadai harian.
- g) Mengelola keuangan transaksi gadai seperti penerimaan pinjaman, pelunasan, dan sewa modal.
- h) Memastikan penyimpanan dan pemeliharaan barang jaminan nasabah sesuai prosedur.
- i) Melakukan survei pasar dan merumuskan strategi pemasaran produk gadai kepada masyarakat.

- j) Membangun citra positif perusahaan dan hubungan baik dengan nasabah maupun mitra kerja.
- k) Melaporkan kinerja gadai dan memberikan evaluasi secara berkala kepada pimpinan cabang.

3. Penaksir

Peran penaksir adalah mengevaluasi agunan untuk menentukan kualitas dan nilai produk sesuai peraturan yang berlaku, guna mencapai penentuan jumlah pinjaman yang tepat dan citra perusahaan yang baik.

Adapun tugas penaksir meliputi:

- a) Memelihara fasilitas kerja untuk memfasilitasi pemberian pinjaman yang dijamin.
- b) Memberikan pelayanan ketenagakerjaan kepada pelanggan dengan cepat, mudah, dan aman guna mewujudkan citra perusahaan.
- c) Menilai barang sesuai ketentuan yang berlaku
- d) menentukan penilaian barang gadai, Lelang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menentukan kualitas dan nilai barang serta menentukan harga dasar barang yang ditawarkan dalam lelang.
- e) Menyiapkan agunan yang akan dipegang dalam rangka pengamanan agunan.

4. Pengelola Agunan

Tugas dan tanggung jawab pengelola agunan adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyimpanan barang jaminan (emas, periasan, atau barang jaminan lainnya), dokumen kredit mikro, bisnis emas dan jasa lainnya secara teratur dan akurat sesuai dengan ketentuan (*SOP*) yang berlaku.
- b) Melaksanakan serah terima barang jaminan dan memastikan kesesuaiannya dengan dokumen administrasi/daftar rincian barang jaminan.
- c) Mengeluarkan barang jaminan untuk keperluan perpanjangan, pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Mendokumentasikan mutasi penerimaan/pengeluaran semua barang jaminan.
- e) Memastikan keamanan serta kebersihan barang jaminan dan gudang penyimpanan guna menjaga barang jaminan dalam kondisi baik, aman, dan terawat.
- f) Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas pengelola agunan.

5. Kasir

Tugas kasir adalah melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memudahkan operasional cabang. Tugas kasir adalah sebagai berikut:

- a) Membayar kembali dana pinjaman dari nasabah.
- b) Menerima modal kerja harian dari pengawas sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Harap menyiapkan uang receh untuk menyelesaikan tugas dengan lancar.
- d) Pencairan pinjaman dan kredit dana kepada nasabah berdasarkan surat kredit (SBK) yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- e) Hitung jumlah pelunasan dan jumlah pinjaman yang diterima.

6. Manager Non Gadai

Manager non gadai adalah jabatan manajerial yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional non bisnis gadai pada kantor cabang PT Pegadaian.

Berikut ini adalah beberapa tugas utama yang dimiliki oleh manager non gadai pada kantor cabang PT Pegadaian:

- a) Menyusun perencanaan, target, dan anggaran operasional unit kerjanya baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- b) Mengelola administrasi kegiatan operasional unitnya seperti pencatatan, pelaporan, inventarisasi barang dan peralatan kantor.

- c) Mengelola dan mengevaluasi kinerja pegawai di unitnya agar bekerja secara optimal.
- d) Memastikan ketersediaan dan kelengkapan peralatan kerja serta kebutuhan operasional unitnya.
- e) Mengkoordinasikan persiapan dan pelaksanaan stock opname atau inventarisasi rutin di kantor cabang.
- f) Melakukan pengawasan dan evaluasi atas penerapan *SOP* dan instruksi kerja di unitnya.
- g) Menjalin hubungan baik dan kerja sama dengan vendor atau mitra kerja terkait dengan bidang pekerjaannya.
- h) Melaporkan perkembangan, hambatan, dan pencapaian kinerja unitnya secara berkala kepada pimpinan cabang.
- i) Memberikan masukan dan usulan untuk perbaikan proses bisnis di unit kerjanya.
- j) Mendukung dan berkoordinasi dengan manager gadai maupun unit lain untuk kelancaran operasional kantor cabang secara keseluruhan.

7. *Costumer Relation Officer* (CRO)

Tugas dari *Costumer Relation Officer* (CRO) adalah sebagai berikut:

- a) bertugas untuk mempromosikan dan menjelaskan produk pembiayaan *KUR* kepada nasabah.
- b) Menerima pengajuan pembiayaan *KUR* dengan cara menyaring nasabah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh

perusahaan. Pengajuan yang sudah diterima oleh CRO, selanjutnya akan dianalisis oleh *Marketing Officer* (MO).

8. *Marketing Officer* (MO)

Marketing Officer (MO) bertugas untuk menganalisis track record nasabah dengan melihatnya melalui sistem yang sudah ada, jika sistem menerima pengajuan pembiayaan tersebut maka akan dilakukan *survey* lapangan oleh MO. Apabila *survey* lapangan sudah selesai maka akan dianalisa kembali pengajuan pembiayaan KUR oleh calon nasabah. Jika sudah memenuhi semua prosedur pembiayaan maka pimpinan cabang akan memberikan persetujuan lalu calon nasabah dipanggil kembali untuk tanda tangan kontrak pembiayaan KUR kemudian dilakukanlah pencairan pembiayaan.

5 . Letak Geografis PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten

Probolinggo

Tergolong memiliki posisi yang strategis. PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Tongas terletak di Jalan Raya Tongas, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Lokasi ini berada di sepanjang jalan utama yang menghubungkan berbagai daerah di Kabupaten Probolinggo, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sekitar. Posisi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo lokasi berada di area strategis dekat dengan fasilitas umum seperti toko, pom bensin, dan kantor pelayanan lainnya.

5. Produk-produk dalam Aplikasi Agen Pegadaian Digital

a. Gadai

Kredit Cepat Aman (*KCA*) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. *KCA* merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya.

b. Krasida

Kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (*UMKM*) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor.

c. Kreasi

Kreasi adalah Kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan menengah (*UKM*) untuk pengembangan usaha dengan sistem *Fidusia*. Sistem *Fidusia* berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. Kreasi merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah.

d. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

e. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

f. *Remittance*

Pegadaian *Remittance* adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional seperti *Western Union*, *Telkom Delima*, *BNI Smart Remittance*, dan *Mandiri Remittance*. Pegadaian *Remittance* merupakan solusi terpercaya untuk kirim dan terima uang kapanpun dan dimanapun secara instan, cepat, dan aman.

g. Multi Pembayaran Online (*MPO*)

Multi Pembayaran Online (*MPO*) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan *MPO* merupakan

solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

6. Prosedur Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital

a. *Download & Install* Aplikasi Agen Pegadaian Digital

Sebelum menggunakan aplikasi pegadaian, pengguna perlu mendownload aplikasinya terlebih dulu melalui *Play Store* atau *Google Play*.

b. Daftar Menjadi Pengguna

Setelah berhasil, pengguna dapat mendaftarkan diri secara online sebagai salah satu pengguna aplikasi Pegadaian Digital tersebut, kemudian mengisi data diri dengan informasi yang sebenar benarnya sesuai KTP. Kemudian, pilih button tanda panah dan tunggu beberapa saat di mana sistem akan mengirimkan kode *OTP* ke nomor yang telah kamu daftarkan. Masukkan kode *OTP* dalam 6 digit dan jangan pernah memberikan kode *OTP* kepada orang lain.

c. Aktivasi Aplikasi

Setelah berhasil, pengguna akan diminta untuk mengisi alamat email (yang valid) dan kata sandi (yang akan digunakan untuk login), kemudian klik Selesai. Pengguna akan mendapatkan notifikasi bahwa mereka harus melakukan aktivasi melalui email yang telah didaftarkan sebelumnya kemudian mengverifikasinya

d. Login ke Aplikasi

Setelah itu, pengguna akan mendapatkan halaman notifikasi bahwa *Verifikasi Email Berhasil*. Dengan begitu dapat dipastikan bahwa pendaftarannya telah berhasil, dan pengguna bisa menggunakan link yang disediakan untuk bisa login.

e. Hubungkan CIF

Lakukan *link CIF* pada menu Pengaturan, kemudian klik Hubungkan Sekarang di bawah tulisan pengguna belum menghubungkan CIF. Untuk mengetahui CIF, pengguna dapat menanyakan kepada petugas Pegadaian. Namun jika pengguna sudah pernah Gadai di Pegadaian, pengguna dapat dengan mudah menemukan CIF yang berada di Surat Bukti yang berada di sebelah kiri atas. Atau jika pengguna sudah pernah membuka Buku Tabungan Emas, mereka dapat melihatnya di bagian depan pada Buku Tabungan Emas tersebut.

f. Lakukan Transaksi

Jika berhasil, pengguna akan mendapatkan notifikasi, dengan begitu proses Registrasi Pada Aplikasi Agen Pegadaian Digital sudah sukses dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial. Setelah hasil melakukan registrasi, pengguna dapat melakukan transaksi financial, baik untuk pembelian emas maupun transaksi lainnya.

7. Fitur Aplikasi agen pegadaian digital

Aplikasi Agen Pegadaian Digital adalah layanan Pegadaian yang dapat diakses melalui aplikasi smartphone, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi Pegadaian dari genggam tangan.

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

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

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

Menurut iriyadi Salsabila, salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi Pegadaian adalah Agen Pegadaian Digital, dimana agen dapat melakukan berbagai macam transaksi dengan menggunakan fitur-fitur layanan yang telah disediakan dalam aplikasi ini melalui *smartphone*. Agen Pegadaian Digital memiliki beberapa fungsi yang bermanfaat, seperti:

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

c. Gadai Efek

3. Pembiayaan

a. Pembiayaan Multiguna

b. Pembiayaan Ibadah Haji

4. Pembayaran dan *Top Up*

a. Beli Tabungan Emas

b. Bayar Gadai

c. Bayar Angsuran

d. Pembelian Pulsa

e. PLN

f. PDAM

g. Telkom

B. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Penyajian data ialah proses menampilkan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, atau dokumen dalam bentuk yang mudah dipahami. Tujuannya adalah membantu peneliti dan pembaca untuk memahami pola, tema, atau makna dari data tersebut.

Informasi yang dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi akan dipaparkan secara deskriptif kualitatif. Peneliti akan menggambarkan data yang ada tanpa menggunakan hipotesis untuk menganalisis "Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo."

Setelah peneliti menyelesaikan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta didukung dengan catatan lapangan untuk memperkuat temuan. Informasi dan temuan penelitian akan disajikan secara terstruktur, dengan mengacu pada inti permasalahan sebagai berikut:

1. Fitur dan Produk Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

Pada bagian ini peneliti akan mengungkapkan Fitur dan Produk Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo melalui wawancara yang telah dilakukan selama satu minggu. Aplikasi agen pegadaian digital merupakan sebuah aplikasi berbentuk mobile yang dihadirkan dengan tujuan utama untuk mendekatkan nasabah kepada pegadaian, untuk mengurangi kepadatan di outlet dan memberi kemudahan dan menjadi sarana kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dengan lebih cepat tanpa banyak membuang waktu. Aplikasi ini dikenalkan pada bulan Agustus tahun 2018 oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

Informan Bapak Achmad Bayu Perdana Putra sebagai pimpinan di PT. Pegadaian Cabang Probolinggo menjadi informan pertama dalam sesi wawancara yang dilakukan, dengan peneliti memberi pertanyaan

mengenai fitur dan produk yang ada di aplikasi agen pegadaian digital, yaitu sebagai berikut:

“PT. Pegadaian (Persero) menghadirkan aplikasi agen pegadaian digital semata mata untuk ikut bersaing dengan perusahaan lain untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah maupun calon nasabah kami lewat para agen. Kemudahan dari aplikasi agen pegadaian digital dalam memudahkan agen untuk melakukan pembayaran angsuran para nasabahnya di PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Aplikasi Agen Pegadaian Digital yang memungkinkan mitra atau agen Pegadaian untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara digital. Dengan aplikasi ini, agen dapat membantu pelanggan dalam berbagai transaksi, seperti pembayaran angsuran, pembelian emas, hingga layanan gadai. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur utama yaitu: layanan agen, pembayaran angsuran, Top-up dan pembelian pulsa, investasi emas, cek saldo dan Riwayat angsuran. Dengan adanya aplikasi agen pegadaian digital dapat memberikan kecepatan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran angsuran dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak perlu datang dan mengantri seperti di outlet pegadaian hanya untuk melakukan pembayaran angsuran dengan lewat para agennya nasabahnya bisa melakukan transaksinya, nasabah cukup datang ke agen terdekat untuk melakukan transaksi.”

Serupa dengan apa yang dipaparkan Bapak Puryadi selaku pengelola Agunan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo mendukung pernyataan bapak Achmad Bayu Perdana Putra dengan mengatakan bahwa:

“Sejatinya tujuan dihidirkannya aplikasi agen pegadaian digital ini ada tiga. Yang pertama agar PT. Pegadaian mampu bersaing secara global dengan perusahaan-perusahaan yang tidak hanya ada di Indonesia saja melainkan dari segala penjuru dunia. Yang kedua menarik perhatian nasabah disetiap generasi bukan hanya berfokus pada ibu-ibu atau bapak-bapak saja namun kepada kaum millenial juga. Yang terakhir dengan hadirnya aplikasi agen pegadaian digital ini untuk mendekatkan nasabah kepada pegadaian dan untuk mengurangi kepadatan di outlet. Aplikais Agen pegadaian Digital, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Bayu dalam melakukan pembayaran angsuran di PT

Pegadaian UPC Tongas. Secara spesifik, aplikasi agen pegadaian digital dapat memberikan kecepatan kepada nasabah dalam melakukan pembayaran, dengan adanya beberapa fitur dan produk yang sudah ada di aplikasi agen pegadaian digital nasabah tidak perlu lagi mengantri dengan melakukan pembayaran lewat para agen yang menggunakan aplikasi Agen Pegadaian Digital tersebut.”

Kemudian Bapak Sumartono selaku penaksir di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo menambahkan pernyataannya dengan :

“Aplikasi Agen Pegadaian Digital, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Bayu dan Bapak Puryadi, memang memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran di PT Pegadaian UPC Tongas. Secara spesifik, aplikasi Agen Pegadaian Digital dapat memberikan kecepatan kepada nasabah dalam melakukan transaksinya. Manfaat pertama, nasabah tidak perlu lagi mengantri dengan melakukan pembayaran lewat para agen yang menggunakan aplikasi Agen Pegadaian Digital. Dengan hadirnya aplikasi agen pegadaian digital tentu ada banyak hal yang dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah salah satunya tidak perlu datang langsung ke kantor pegadaian terdekat. Tidak perlu melakukan antrian yang cukup panjang untuk menerima layanan karena sistem layanan sudah ada dalam aplikasi yang para agen operasikan.. Selain itu pembayarannya bisa melalui m-banking, transfer atau lain sebagainya. Tidak perlu dilakukan secara manual sebagaimana jika melakukan transaksi ke outletnya langsung. Hadirnya aplikasi agen pegadaian digital ini sudah dibuat dengan banyak nilai positif yang memersamainya. Jadi pihak pegadaian berharap para agen dapat memanfaatkan sarana aplikasi pegadaian digital ini dengan sebaik mungkin.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Hanif Mustofa sebagai agen di PT. Pegadaian UPC Tongas yaitu sebagai berikut:

“Iya mbak apa yang dijelaskan oleh petugas PT Pegadaian itu benar, nasabah di PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas itu semakin banyak karena kemudahan dalam melakukan transaksi nasabah, saya sudah bisa melakukan nya lewat aplikasi agen pegadaian digital yang saya miliki dengan dilengkapi beberapa fitur dan produk pegadaian di dalamnya. Saya merasa semakin

mudah dan cepat dan tidak perlu datang dan antri di outlet pegadaian.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Rodhotul ulum sebagai agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi ini mbak, saya bisa membantu pelanggan melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Aplikasi ini sangat membantu dalam memproses pembayaran angsuran, gadai, hingga pembelian emas secara lebih cepat dan efisien dengan fitur fitur yang sudah lengkap sangat memudahkan saya dalam melakukan memproses transaksi nasabah lewat aplikasi agen pegadaian digital. Saya mendapatkan komisi dari setiap transaksi yang saya lakukan. Selain itu, dengan menjadi agen, saya bisa membantu masyarakat sekitar mendapatkan akses ke layanan Pegadaian tanpa harus ke kantor cabang, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kota.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Sahari sebagai Agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Kemudahan diaplikasi agen pegadaian digital dalam mempermudah nasabah di PT Pegadaian UPC Tongas yaitu tentunya nasabah tidak perlu datang langsung ke pegadaian melainkan hanya lewat para agen mbak. Agen yang akan memproses nya lewat aplikasi agen pegadaian digital dengan beberapa fitur dan produk yang sudah ada di dalam aplikasi, sudah terdapat fitur yang lengkap dan produk-produk pegadaian sehingga mudah bagi saya melakukan transaksinya nasabah tanpa datang langsung ke outlet pegadaian.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Nilam sebagai nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Saya sebagai nasabah sangat terbantu dengan adanya sistem layanan di aplikasi agen pegadaian digital yang di dalamnya sudah dilengkapi dengan beberapa fitur dan produk pegadaian yang lengkap, saya tidak perlu lagi datang ke kantor cabang Pegadaian untuk melakukan transaksi cukup dengan lewat para agen, saya bisa memilih berbagai metode pembayaran (termasuk mobile banking dari berbagai bank) yang tersedia di aplikasi agen Pegadaian Digital.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Slamet sebagai Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Ya, apa yang dikatakan oleh nilam mengenai kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi lewat para agen pegadaian melalui aplikasi agen pegadaian digital memang benar adanya, nasabah hanya perlu memilih pembayaran yang tersedia seperti mobile banking dari beberapa bank dan dengan adanya pembayaran secara online nasabah tidak perlu lagi datang ke cabang Pegadaian dan untuk melakukan transaksi gadai pun nasabah bisa melakukan lewat agen terdekat tanpa datang langsung ke outlet langsung”

Sehingga kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara di atas adalah Fitur dan Produk Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi lewat para agen dengan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital yang dilengkapi oleh beberapa fitur dan produk di dalamnya. Digitalisasi layanan ini memungkinkan transaksi yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi pembayaran dan mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Aplikasi Agen Pegadaian Digital memiliki peran penting dalam mempermudah akses layanan keuangan bagi masyarakat. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur utama, seperti layanan gadai, pembayaran angsuran, investasi dan tabungan emas, *top-up* & pembayaran tagihan, serta pencatatan transaksi secara digital. Keunggulan utama dari aplikasi ini adalah kemudahan akses, transaksi yang lebih cepat, serta transparansi dalam pencatatan keuangan. Hal ini memberikan manfaat bagi agen yang mendapatkan komisi dari setiap transaksi serta bagi nasabah yang dapat melakukan berbagai layanan Pegadaian tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat menikmati layanan yang lebih praktis lewat para agen serta mendukung program inklusi keuangan yang lebih luas. Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada sosialisasi, kesiapan infrastruktur digital, serta edukasi kepada nasabah agar dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Agen hanya perlu mengunduh aplikasi agen pegadaian digital, memilih menu buka tabungan emas pada menu utama, menginput data diri, memilih cabang tempat pembukaan rekening, dan kata sandi, tanpa harus datang langsung ke pegadaian secara fisik. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi transaksi. Oleh karena itu, Pegadaian terus melakukan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah serta mengembangkan fitur aplikasi agar semakin mudah digunakan. Secara keseluruhan, penerapan sistem ini berkontribusi positif dalam meningkatkan inklusi keuangan

dan memberikan solusi pembayaran yang lebih modern dan praktis bagi masyarakat.

2. Penerapan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC. Tongas Kabupaten Probolinggo

Penerapan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo, Hal ini dibuktikan langsung ketika wawancara dengan Bapak Puryadi selaku pimpinan agunan PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Probolinggo membahas tentang penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital yang lebih mengarah ke step/cara dan hambatan serta tantangan dalam penerapan pada aplikasi, bapak puryadi yang mengatakan:

“Aplikasi Agen Pegadaian Digital yang memungkinkan agen untuk memberikan layanan pegadaian kepada masyarakat secara online. Dengan aplikasi ini, agen bisa melakukan transaksi dengan lebih cepat, mudah, dan aman tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Langkah awalnya cukup sederhana. Berikut tahapan yang harus dilakukan: 1. Registrasi Akun Calon agen harus mengunduh aplikasi Agen Pegadaian Digital di Play Store atau App Store. Setelah itu, lakukan pendaftaran dengan mengisi data diri, seperti nama, nomor KTP, alamat, dan nomor HP aktif. Sistem akan melakukan verifikasi data sebelum akun bisa digunakan. 2. Login ke Aplikasi Setelah akun terverifikasi, pengguna bisa masuk dengan nomor HP dan kata sandi yang telah dibuat saat registrasi. Pastikan jaringan internet stabil untuk menghindari kendala saat login. 3. Melakukan Transaksi Setelah masuk, agen bisa memilih layanan yang tersedia, seperti pembayaran cicilan, pembelian emas, atau gadai barang. Masukkan data pelanggan dengan benar dan pastikan semua informasi sudah sesuai sebelum melakukan transaksi. 4. Konfirmasi dan Pembayaran Setelah mengisi data, sistem akan menampilkan rincian transaksi yang harus dikonfirmasi oleh agen. Jika sudah sesuai, agen dapat memilih metode pembayaran dan menyelesaikan transaksi. 5. Cetak Bukti Transaksi Setelah pembayaran berhasil, aplikasi akan memberikan bukti transaksi yang bisa dicetak atau dikirim langsung ke pelanggan melalui WhatsApp atau email.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Sumartono sebagai penaksir di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Penerapan aplikasi ini sudah berjalan dengan baik mbak. Kami telah menggandeng banyak agen yang tersebar di berbagai wilayah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Pegadaian. Melalui aplikasi ini, agen dapat memberikan berbagai layanan seperti pembayaran angsuran, gadai, serta pembelian emas dengan lebih praktis. Tujuan utama kami adalah meningkatkan inklusi keuangan dengan memberikan akses layanan Pegadaian yang lebih luas dan mudah dijangkau. Dengan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor Pegadaian, cukup mengunjungi agen terdekat untuk melakukan transaksi. Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk mendorong digitalisasi layanan keuangan yang lebih cepat, aman, dan transparan. Dimana yang sudah dijelaskan oleh bapak puryadi mengenai step/ cara penerapan aplikasi agen pegadaian digital itu sendiri.”

Bapak Ali murtado selaku agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas juga mengatakan tentang penerapan aplikasi agen pegadaian digital bahwa pernah ada kecurangan, yaitu sebagai berikut:

“Secara umum mbak, penerapan aplikasi Agen Pegadaian Digital sangat membantu dalam mempermudah transaksi, baik bagi agen maupun nasabah. Prosesnya lebih cepat, transparan, dan bisa diakses kapan saja. memang ada beberapa kasus di mana terjadi penyalahgunaan sistem. Beberapa oknum memanfaatkan celah dalam aplikasi untuk melakukan transaksi yang tidak sesuai prosedur. Ada yang mencoba memanipulasi data transaksi, bahkan ada dugaan pemalsuan bukti pembayaran. Agen dan nasabah juga terus dilakukan agar lebih berhati-hati dalam bertransaksi.”

Ibu Hariyati selaku agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas juga mengatakan tentang prosedur langkah untuk melakukan transaksi pada sistem layanan di aplikasi agen pegadaian digital bahwa, yaitu sebagai berikut:

“Prosedur transaksi melalui agen cukup mudah dan cepat mbak. Berikut langkah-langkahnya: Nasabah datang ke agen terdekat dan menyampaikan jenis transaksi yang ingin dilakukan (misalnya: pembayaran angsuran, gadai, pembelian emas, atau transaksi lainnya). Agen meminta informasi yang diperlukan, seperti nomor rekening Pegadaian atau data pribadi untuk verifikasi transaksi. Jika transaksi melibatkan gadai, nasabah harus membawa barang jaminan yang akan digadaikan. Agen memasukkan data transaksi ke dalam aplikasi, seperti jumlah angsuran yang dibayarkan atau jumlah emas yang ingin dibeli. Jika nasabah mengajukan gadai, agen akan mengevaluasi barang jaminan dan menentukan estimasi nilai pinjaman berdasarkan sistem yang tersedia. Setelah data dimasukkan, agen akan menunjukkan rincian transaksi kepada nasabah untuk dikonfirmasi. Nasabah kemudian melakukan pembayaran tunai atau melalui transfer sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah transaksi berhasil, aplikasi akan mengeluarkan bukti transaksi dalam bentuk digital atau cetak. Agen memberikan bukti transaksi kepada nasabah sebagai tanda bahwa transaksi telah selesai.”

Bapak Hanif Mustofa selaku agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas juga mengatakan tentang keamanan transaksi pada sistem layanan di aplikasi agen pegadaian digital bahwa, yaitu sebagai berikut:

“Sistem ini sudah memiliki tingkat keamanan tinggi mbak. Semua transaksi tercatat dalam sistem secara real-time, dan nasabah akan mendapatkan bukti transaksi resmi. Selain itu, aplikasi menggunakan sistem enkripsi untuk menjaga keamanan data nasabah. Kami juga selalu mengingatkan nasabah untuk tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak berwenang. Dan juga terdapat beberapa keunggulan transaksi melalui agen dibandingkan datang langsung ke kantor Pegadaian, lebih praktis, proses cepat, tersedia di banyak tempat, fleksibel waktu.”

Aplikasi agen pegadaian digital memang terdapat beberapa hambatan dan tantangan, namun seiring bertambahnya waktu kendala tersebut bisa di atasi dengan perbaikan demi perbaikan akhirnya sekarang

sudah lancar, hal ini dikatakan oleh Bapak Puryadi selaku pimpinan agunan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas yaitu sebagai berikut:

“Bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah proses registrasi yang cukup rumit, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan agen, serta kendala teknis dalam sistem aplikasi itu sendiri. Pada awal peluncuran memang terdapat berbagai macam problem yang sedikit mempersulit untuk pembuatan akun aplikasi agen pegadaian digital mbak, entah itu mulai dari kode *OTP* tidak terkirim, sinyal yang kurang mendukung, verifikasi email yang tidak berhasil, dan tidak mendapatkan email balasan. Tapi semakin lama semakin lancar karena perbaikan yang dilakukan pihak pusat pegadaian, kalau dalam penerapan aplikasinya insyAllah sesuai dengan prosedur yang ada mbak, Selain kendala di awal peluncuran terkait pembuatan akun, kami juga menghadapi tantangan dalam edukasi terhadap agen dan nasabah mengenai penggunaan aplikasi ini. Tidak semua agen atau nasabah langsung terbiasa dengan teknologi digital, sehingga kami melakukan sosialisasi dan pelatihan secara berkala. Selain itu, masalah jaringan internet di beberapa daerah juga menjadi kendala dalam kelancaran transaksi pastikan semua transaksi dilakukan sesuai prosedur resmi. Agen harus selalu transparan kepada nasabah dan tidak melakukan praktik yang melanggar aturan. Kedua, nasabah juga harus lebih teliti, seperti selalu mengecek bukti transaksi dan tidak mudah percaya pada pihak yang menawarkan layanan tidak resmi. Ketiga, jika menemukan indikasi kecurangan, segera laporkan ke Pegadaian agar bisa ditindak lanjuti.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Rodhotul ulum sebagai agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Tantangan utamanya mbak, edukasi kepada nasabah, terutama mereka yang masih awam dengan sistem digital. Ada juga kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa daerah. Saya biasanya memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan transaksi digital. Jika ada kendala jaringan, kami mencari alternatif koneksi atau melakukan transaksi di waktu lain ketika jaringan sudah lebih stabil.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Ibu Anggun sebagai nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

“Tantangannya mungkin di awal, ketika saya belum terbiasa menggunakan sistem digital. Saya sempat merasa ragu apakah transaksi saya benar-benar berhasil. Namun, setelah mendapatkan penjelasan dari agen dan mencoba beberapa kali, saya jadi lebih nyaman tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut di atas, dapat disimpulkan penerapan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu. Nasabah yang memiliki kesibukan tinggi, seperti pekerja dengan jam kerja padat, ibu rumah tangga, serta pelaku usaha kecil, merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian.

Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran angsuran, top-up tabungan emas, serta pengecekan informasi gadai, dengan cepat dan praktis melalui agen resmi. Selain itu, sistem digital memberikan transparansi dalam transaksi, sehingga lebih aman dan dapat diandalkan. Namun, dalam penerapannya, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman nasabah tentang cara penggunaan aplikasi serta kendala teknis seperti gangguan jaringan. Untuk mengatasi hal ini, pihak Pegadaian terus melakukan sosialisasi dan pelatihan bagi agen serta perbaikan sistem secara

berkala agar aplikasi lebih stabil dan mudah digunakan oleh semua kalangan.

PT. Pegadaian (Persero) berencana untuk terus mengembangkan fitur-fitur dalam aplikasi ini, meningkatkan jangkauan layanan, serta memperkuat sistem keamanan agar semakin banyak masyarakat yang bisa merasakan manfaatnya. Dengan inovasi yang berkelanjutan, diharapkan Agen Pegadaian Digital dapat menjadi solusi keuangan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat Kabupaten Probolinggo dan sekitarnya.

C. PEMBAHASAN TEMUAN

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui studi dengan pendekatan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi, peneliti akan membahas temuan-temuan terkait Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Pembahasan temuan akan disesuaikan dengan pokok pembahasan untuk mempermudah menjawab pertanyaan penelitian yang menjadi dasar penelitian ini.

1. Fitur dan Produk Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.

Aplikasi agen pegadaian digital merupakan aplikasi digital yang baru diluncurkan oleh PT Pegadaian (Persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Sistem informasi aplikasi agen pegadaian digital diluncurkan bertujuan untuk meringankan dan

memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Di mana sebagian nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo berprofesi sebagai guru, buruh, petani, pegawai yang *notabene* bekerja dari pagi sampe sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi ini dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan transaksi cukup hanya lewat agen terdekat saja.

Hal ini sudah sesuai dengan teori *Romney Steinbart* yang menyatakan pendapat bahwa terdapat karakteristik informasi yang berguna antara lain:

- a. Relevan. Aplikasi agen pegadain digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo ini sangat relevan dengan kebutuhan nasabah yang ingin melaksanakan transaksi pembayaran di pegadaian.
- b. Dapat diandalkan (*Reliable*). Informasi yang terdapat pada aplikasi agen pegadaian digital sudah akurat dan dapat dipercaya, karena sistem yang ada dan fiturnya langsung diawasi langsung oleh OJK.
- c. Lengkap. Aplikasi agen pegadaian digital menawarkan berbagai pilihan yang mampu mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang lengkap sesuai dengan produk di pegadaian.
- d. Dapat dipahami. Terdapat berbagai informasi yang disajikan di aplikasi agen pegadaian digital cukup sederhana sehingga memudahkan pembaca untuk melihat dan mencerna informasi yang ada mudah dipahami.

Karakteristik informasi yang berguna tidak luput dari kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan terhadap pengalaman dan

pembelian produk. Kepuasan tersebut juga meningkatkan niat untuk kembali melakukan transaksi secara *online*, hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml.

Zeithaml juga berpendapat sesuai dengan keamanan atau privasi (*security/privacy*) melibatkan perlindungan terhadap informasi pribadi pelanggan yang dimiliki agar tidak dipublikasikan kepada *website* lainnya dan juga menyediakan persetujuan yang diberitahukan. Hal ini karena pentingnya memberikan layanan yang berkualitas tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, tetapi juga harus mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan sehingga pada saat penyampaiannya akan mengenai *heart share* pelanggan dan memperkuat *mind share* pelanggan. Pernyataan ini tergambar dengan terbitnya izin dan perlindungan aplikasi agen pegadaian digital ini dari OJK.

Produk pada layanan ini memberikan berbagai informasi produk yang ada di PT. Pegadaian (Persero), sehingga bisa menambah wawasan nasabah tentang berbagai macam produk yang ada di PT. Pegadaian (Persero). Aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo ini dirasa cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena dalam hal ini juga diawasi langsung oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah.

Pada aplikasi agen pegadaian digital juga terdapat berbagai fitur layanan yang dimana fitur layanan tersebut cukup memberikan pilihan

informasi yang akan dibutuhkan oleh agen, fitur layanan informasi tersebut antara lain:

1) Tabungan Emas

Fitur Tabungan Emas pada aplikasi agen pegadaian digital memudahkan sahabat untuk mengecek saldo, informasi rekening, dan memantau harga jual dan beli dari waktu ke waktu. Sahabat bisa melakukan pembelian emas langsung dari aplikasi. Namun, layanan penjualan emas hanya tersedia untuk akun premium. Pada fitur Tabungan Emas ini, pemilik akun premium bisa melakukan Gadai, Transfer, dan Ambil Fisik. Selain itu, terdapat opsi Rencana Emas dan Kartu Emas yang dapat membantu aktivitas investasi emas secara online ini.

2) Gadai

Pegadaian Digital menyediakan fitur Gadai untuk membantu sahabat mengajukan pinjaman melalui layanan gadai yang disediakan oleh PT Pegadaian (Persero). Berikut beberapa layanan yang ditawarkan dari fitur Gadai pada aplikasi Pegadaian Digital:

- a) Gadai dari Rumah: Menawarkan layanan jemput barang jaminan dan taksiran gadai langsung oleh penaksir di lokasi untuk pinjaman < Rp10 juta.
- b) Antar Jaminan Lunas: Melayani antar barang jaminan lunas ke lokasi.
- c) *Booking Service*: Menjadwalkan kunjungan ke outlet Pegadaian terdekat untuk gadai perhiasan, logam mulia, handphone, elektronik, kendaraan, dan laptop.

- d) Gadai Tabungan Emas: Menggadaikan saldo Tabungan Emas aktif untuk mendapatkan pinjaman.
- e) Gadai Titipan Emas Fisik: Mendapatkan pinjaman dana dari emas fisik yang dititipkan di Pegadaian.

3) Pembiayaan

Pegadaian menyediakan layanan Pembiayaan bagi sahabat yang membutuhkan dana pinjaman, yaitu Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan dan Pembiayaan Porsi Haji.

Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan ditujukan bagi sahabat yang membutuhkan pinjaman untuk keperluan konsumtif maupun produktif serta opsi alternatif untuk kepemilikan kendaraan bagi wirausahawan, karyawan, dan pekerja profesional.

Adapun Pembiayaan Porsi Haji diperuntukkan bagi sahabat yang ingin berangkat haji. Pinjaman dapat diberikan dengan pinjaman berbentuk perhiasan, logam mulia, atau saldo Tabungan Emas.

4) Pembayaran & *Top Up*

Top up menjadi lebih umum digunakan sebagai cara berbicara. *Top up* juga dapat diartikan sebagai definisi harfiah dari istilah tersebut. *Top up* ini berguna dalam berbagai konteks, mulai dari dompet elektronik dan dompet digital hingga game online.

Anda mungkin pernah mendengar ini sebelumnya, tetapi bukan berarti semua orang telah melakukannya. Jika Anda belum paham, tidak

apa-apa. Uraian berikut tentang pemahaman *top up* akan menguraikan prosedur yang dapat dilakukan.

Aplikasi Agen Pegadaian Digital juga mempermudah pembayaran dan top up untuk berbagai kebutuhan, yaitu:

- a) Beli Tabungan Emas.
- b) Bayar Gadai.
- c) Bayar Cicilan.
- d) Kirim Uang *Western Union*.
- e) *Top Up* Pulsa.
- f) *Top Up E-Wallet*.
- g) Bayar Tagihan Listrik.
- h) Bayar Iuran BPJS.
- i) Bayar Tagihan Air.

5) Cicil Emas

Sahabat yang ingin memiliki emas bisa mengajukan Cicil Emas langsung melalui aplikasi agen Pegadaian Digital. Terdapat dua opsi yang bisa dipilih, yaitu Cicil Emas Batangan dan Cicil Perhiasan di *Merchant*.

Kedua layanan ini hanya tersedia untuk pemilik akun premium.

6) Rencana Emas

Fitur terakhir yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital adalah Rencana Emas. Dengan menggunakan layanan ini, sahabat bisa membuat rencana menabung emas sesuai dengan profil risiko. Dari data yang sudah diisikan, sahabat bisa mengetahui profil risiko dan rekomendasi rencana

emas yang dibuat berdasarkan analisis *Certified Financial Planner*. Itulah informasi ringkas seputar aplikasi Pegadaian Digital dan fitur-fitur yang dapat digunakan untuk kebutuhan keuangan konsumtif maupun produktif.



Sumber: Aplikasi Agen Pegadaian

2. Penerapan dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC. Tongas Kabupaten Probolinggo.

Dalam sistem layanan PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo meluncurkan adanya aplikasi agen pegadaian digital. Aplikasi ini berbentuk *mobile* yang nantinya diharapkan dapat memudahkan agen dan nasabah untuk bertransaksi. *Digital service* merupakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui jaringan internet *mobile* sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan nasabah secara efektif dan efisien. Aplikasi agen pegadaian digital adalah aplikasi *mobile* untuk memudahkan melakukan transaksi seperti perpanjangan, pelunasan, *top up* tabungan emas dll, yang bisa diakses kapanpun dan di manapun. Aplikasi agen pegadaian digital menggunakan teknologi dengan keamanan yang cukup memadai dan memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna.

Sistem layanan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo kepada agen dan nasabah sesuai dengan Teori menurut Venkatesh dan Davis. Beliau menyebutkan bahwa:

Menurut Venkatesh dan Davis mendefinisikan bahwasannya pelayanan digital harus sejauh mana situs web dalam memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif.⁶⁷

⁶⁷ Venkatesh V dan Davis F.D, *User Acceptance Of Information Technology: Toward a Unified View*(MIS Quartely vol.27), 2003.

Beberapa kriteria pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan online, yaitu:

- a) Sistem mudah digunakan (*Easy to use*), yang berarti kemudahan sebuah sistem untuk digunakan. Dalam lingkup *e-commerce* kemudahan ini mengacu pada semudah apa website dapat dijalankan oleh individu. Hal ini tergambar dari mudahnya sistem pelayanan dalam aplikasi agen pegadaian digital yang mudah digunakan dan diadopsi oleh nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo baik mulai dari remaja hingga usia produktif bisa menggunakan fitur ini.

PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo melakukan pendekatan kepada agen dan dengan upaya agar agen mau menggunakan aplikasi agen pegadaian digital dengan cara tetap memperhatikan kenyamanan nasabah, apabila nasabah sudah tua ataupun ada nasabah yang rumahnya jauh dari kantor pegadaian, maka kita cukup memberitahu bahwa pada saat ini sudah terdapat agen yang menjadi tangan kedua pegadaian dengan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital yang lebih memudahkan dalam bertransaksi dan tidak lagi perlu datang ke *outlet* untuk melakukan transaksi hanya perlu melalui agen pegadaian terdekat saja.

- b) Sistem yang jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), merupakan tingkat sejauh mana sebuah system memiliki kejelasan. Dalam ruang lingkup *e-commerce*, *clear and understandable* mengacu pada sebuah website yang memiliki *content* yang mudah dipahami.

Aplikasi agen pegadaian digital juga memiliki sistem yang jelas karena di lindungi oleh OJK ketika melakukan transaksi di dalamnya. Sehingga secara tidak langsung sistem di dalamnya sangat jelas dan mudah dipahami.

Maka dari itu PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo mengedukasi agen di mana notabene nya ibu dan bapak yang tidak semua dari mereka paham akan perkembangan teknologi. Peluncuran aplikasi ini diciptakan semudah mungkin dan bisa dimengerti serta menyasar pada generasi *milennial*. Sehingga fokus pemasaran yang dilakukan lebih di arahkan kepada agen yang berusia produktif.

- c) Sistem mudah dipahami (*Easy to Learn*), yaitu sejauh mana sebuah sistem mudah dipelajari dan adopsi oleh seorang individu. Dalam *e-commerce*, hal ini mengacu pada sejauh mana sebuah website dapat dipelajari yang nantinya digunakan sebagai media yang diakses sehari-hari. Aplikasi agen pegadaian digital bisa digunakan dalam kehidupan sehari-hari karena aplikasi ini selalu berada dalam genggam, sehingga sangat mudah dipelajari setelah adanya akun dan sosialisasi penggunaan fitur di dalamnya.

Maka dari itu dengan adanya aplikasi agen pegadaian digital ini menjadi salah satu cara dalam memberikan pelayanan di era digital dan dapat membantu memudahkan transaksi nasabah khususnya generasi milenial sistemnya yang mudah dipelajari. Serta selalu menjaga

eksistensi perusahaan di era modern ini, agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman.

- d) Tingkat kemudahan secara keseluruhan (*Overall Eastness*), adalah tingkatan kemudahan secara keseluruhan yang memiliki oleh suatu sistem. Dalam lingkup *e-commerce*, hal ini mengacu pada kemudahan secara keseluruhan yang dirasakan ketika menggunakan sebuah website. Adanya kemudahan ini tidak hanya dirasakan oleh beberapa orang saja, namun sebagian besar banyak yang merasakan manfaatnya, seluruh fitur dan juga pilihan menunya mempunyai kemudahan yang membantu transaksi sehari-hari.

Kemunculan aplikasi agen pegadaian digital memang sudah dirasakan sebagian agen dan nasabah cukup membantu dalam hal transaksi. Terlebih lagi bagi nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke *outlet* untuk melakukan transaksi bisa langsung dilakukan di mana dan kapanpun lewat para agen terdekat. Dalam hal ini Pegadaian meluncurkan aplikasi agen pegadaian digital mampu meringankan dan memudahkan transaksi nasabah yang memiliki waktu sedikit, bahkan tidak mempunyai waktu untuk datang ke *outlet* PT. Pegadaian. Dengan maksud tersebut, PT. Pegadaian bertujuan untuk memberi layanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Di samping itu aplikasi agen pegadaian digital ini merupakan aplikasi *mobile* yang telah dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) dan

diaplikasikan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo pada bulan Agustus 2018 dan telah didownload lebih dari 10.000 nasabah se- Indonesia karena fitur yang mudah digunakan dan mudah dipelajari tersebut. Adapun tujuan dari adanya aplikasi agen pegadaian digital adalah sebagai berikut:

- 1) Mampu bersaing secara global
- 2) Menyasar pada generasi milenial
- 3) Mempermudah akses layanan pegadaian
- 4) Meningkatkan Efisiensi Waktu dan Biaya
- 5) Memperluas Jangkauan Layanan Pegadaian
- 6) Mengurangi Kepadatan di Kantor Pegadaian
- 7) Mampu membantu nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk pergi ke *outlet* pegadaian

Aplikasi agen pegadaian digital juga termasuk dalam layanan digital (*digital service*) yang memang diperuntukkan dan lebih mengarah pada generasi milenial. Karena memang pada zaman sekarang generasi milenial lebih sering bertransaksi menggunakan *smartphone* yang dimilikinya. Dari berbagai kendala yang ada tugas pegadaian juga harus mengedukasi agen dan nasabah supaya mampu dalam bergerak bersama di era yang sudah modern dan mulai mengedepankan kemajuan di bidang teknologi.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian serta analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa :

1. Adapun Fitur pada sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo. Fitur utama dalam aplikasi agen pegadaian digital: a.) Fitur Tabungan Emas, b.) Fitur Gadai, c.) Fitur Pembiayaan, d.) Fitur Pemabayaran & *Top-up*, e.) Fitur Cicil Emas, f.) Fitur Rencana Emas. Dan Produk layanan yang tersedia di aplikasi agen pegadaian digital: a.) Gadai, b.) Krasida, c.) Kreasi, d.) Mulia, e.) Tabungan Emas, f.) *Remittance*, g.) Multi Pembayaran Online (*MPO*). Penggunaan aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas, Kabupaten Probolinggo memberikan dampak positif bagi agen dan masyarakat dalam mengakses layanan Pegadaian secara lebih mudah dan praktis. Dengan fitur yang lengkap serta produk layanan yang beragam, aplikasi ini menjadi solusi efektif dalam mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan daya jangkauan layanan Pegadaian. Selain itu, sistem keamanan yang diterapkan memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi berjalan dengan aman dan terpercaya. Ke depan, diharapkan aplikasi ini terus berkembang dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih

inovatif untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta memperkuat ekosistem layanan digital Pegadaian di Indonesia.

2. Adapun cara penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupten Probolinggo. Aplikasi Agen Pegadaian Digital dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh agen dalam menjalankan layanan Pegadaian secara digital. Dengan mengikuti tahapan yang telah ditentukan, agen dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat, efisien, dan aman: a.) *Download & Install* Aplikasi Agen Pegadaian Digital, b.) *Daftar Menjadi Pengguna*, c.) *Aktivasi Aplikasi*, d.) *Login ke Aplikasi*, e.) *Hubungkan CIF*, f.) *Lakukan Transaksi*. Dalam penerapannya, Aplikasi Agen Pegadaian Digital membawa banyak manfaat, namun tetap menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang perlu diatasi agar layanan dapat berjalan optimal. Hambatan ini bisa berasal dari faktor teknis, operasional, maupun dari pengguna itu sendiri. Hambatan dan tantangan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital: a.) Keterbatasan infrastruktur dan jaringan internet. b.) Kurangnya pemahaman teknologi oleh agen dan pelanggan. c.) Kendala teknis dan bug dalam aplikasi. d.) Keamanan dan risiko kejahatan siber. e.) Kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis. Meskipun Aplikasi Agen Pegadaian Digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, masih terdapat hambatan yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya pemahaman teknologi, serta kendala teknis dan keamanan. Untuk mengatasi tantangan ini, Pegadaian perlu meningkatkan edukasi dan

pelatihan bagi agen, memperbaiki infrastruktur jaringan, serta memperkuat sistem keamanan aplikasi. Dengan solusi yang tepat, aplikasi ini dapat semakin berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi agen serta masyarakat luas.

B. SARAN

Dari data penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas maka peneliti memiliki beberapa saran diantaranya :

1. Bagi pihak PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
 - a. Diharapkan untuk selalu memantau perkembangan teknologi yang ada dalam aplikasi agen pegadaian digital agar jika terdapat keerroran pada sistem diharapkan dapat secepatnya ditangani sehingga dapat meminimalisir ketidaknyamanan pada agen pengguna.
 - b. Sebelumnya perlu melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada para agen baik secara online maupun secara langsung agar dapat mengurangi ketidakpuasan nasabah serta tidak ada lagi keluhan-keluhan yang dialami nasabah mengenai layanan pada pegadaian khususnya PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan pembahasan yang lebih mendalam lagi mengenai penerapan sistem layanan yang ada dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithmaml Parasuraman dan Berry L, Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality New York: The Free Press, 2008.
- Ahmad Tjahjono, Perpajakan Indonesia, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003).
- Anggraini, Dita Anggam, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service", *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019).
- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).
- Burhanuddin Abdullah, Budaya Kerja Perbankan, (Jakarta: LP3ES, 2006).
- Christopher Voss, Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Dependen On It, Cambridge: Harvard University, 2016.
- Departemen Agama Repulik Indonesia, *Alquran dan Terjemah* (QS. An-Nisa: 58)
- Dewi, Tiya Marliyana, Bambang Purwoko, and Zulkifli Zulkifli. "Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk." *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi BisnisManajemen* 8.1(2023).
- Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, Manajemen Syariah Dalam Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2003).
- Hartati, Widya. "Efektivitas layanan pegadaian syariah digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat." Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.
- Hidayatul Asriyah "Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah (PSD) Di PT. Pegadaian (persero) CPS Ahmad Yani Jember". (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Ahcmad Siddiq Jember , 2021).
- Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2008).
- Idris, M. Apa Itu Pegadaian: Pengertian, Jenis Usaha, dan Sejarah Berdirinya. Diambil kembali dari (2023, Januari 27) Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2022/01/23/210008726/apa-itu-pegadaian-pengertian-jenis-usaha-dan-sejarah-berdirinya?page=2>

- Irmayani. "Pengaruh Pembentukan Agen Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, 2020.
- Ismail Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2012).
- Iva Khoiril Mala, "E-Government: Efektifitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Cabang Malang" *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 2021 Vol 3 No 1.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Kasmir, *Manajemen Pegadaian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2000).
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016).
- M. Nurrianto Al Arif, "*Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*", (Bandung CV. Alfabeta, 2010).
- Masrohatin, S. Analisis "Strategi Pelayanan Pada Produk Kredit Umum Di Pt. Bpr Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat". *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01), 2024.
- Masruroh, N., & Suprianik, S. "Pengembangan Ekonomi Kreatif Berbasis Desa Dalam Perspektif Maqashid Syariah". *Analisis*, 13(2), 2023.
- Maulidia, Nia, Sagita Martha Triyani, and Irham Maulana. "Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan." *Cashless: Journal of Sharia Finance and Banking* 1.1 (2023).
- Mulyana., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Muthiah, S. N., and E. Y. Siska. "L. "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*. (2024).
- Nabila Diana Putri "Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas Di PT. Pegadaian (persero) Syariah UPS Karimata Situbondo" Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Ahcmad Siddiq Jember , 2022.

Nurfhadillah, Aprilia dan Kanya, Nita "Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero)", *Journalfeb.Unla.Ac.Id*, 1.2 (2017).

Nurhasanah, Upik, and M. Irwan Padli Nasution. "Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah." *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya* 1.3 (2022).

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: UIN KHAS Jember 2021).

Pegadaian Cabang Helvetia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.3, NO.1, Desember 2022.

[Pegadaian Digital](#)

[Pegadaian Digital Service](#)

Pegadaian. Informasi Produk. Diambil kembali dari Pegadaian.co.id: <https://digital.pegadaian.co.id/>. (2023).

Pratiwi, A. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember". *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship (JOBS)*, 3(1), 2022.

Purnamasari, S. "Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk." *Jurnal Studi Ekonomi* 9.1 (2018).

Putri, Rizka Ayu Dinda. "Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung." 2023.

R.A. Dwi Ayu Puspitasari, "Analisis Sistem Informasi Akademik (SISFO) Dan Jaringan Di Universitas Bina Dharma, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Dharma "2020.

Rahayu, N. W. I., Rifa'i, K., & Rokhim, A. "Komunikasi Etika Bisnis Dalam Keberagaman Agama Di Kabupaten Jember". *IJIC: Indonesian Journal of Islamic Communication*, 4(2), 2021.

Rizka Ayu Dinda Putri. "Analisis Kinerja Agen Dalam Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Pada PT Pegadaian Area Lampung". Skripsi, Universitas Lampung, 2023.

Sendi, Brilyan Yeremia. "Analisis Peningkatan Brand Awareness Oleh Agen Pegadaian Pada Masyarakat Di Sekitar Pt Pegadaian Upc Parakan Tahun 2023." (2023).

- Silvi Istisa Saranani. “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual” (Studi pada PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua Kota Kendari). Diss. IAIN Kendari, 2023.
- Sinambela L.P *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Buku Aksara, 2007.
- Siswanto, A. “Implementasi Aplikasi Jember-Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) Dalam Menunjang Keberhasilan Layanan Kependudukan”. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(3), 2024.
- Sudiah Hestianah, Dian Mafulla dan Dedeh Imam Fatmasari, “Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah” 2021
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006).
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadj Mada University Press 2012).
- Sukardi. *Pelayanan pegadaian digital service*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).
- Suwartono, *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014).
- Tarantang, J., Astuti, M., Awwaliyah, A., & Munawaroh, M.” Regulasi dan implementasi pegadaian syariah di Indonesia.” (2019)
- Tari Oktavia & Lovea Mela Karina. “Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, Vol. 2, No.2. Juni 2023.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember press, 2018).
- Venkatesh V dan Davis F.D, *User Acceptance Of Information Technology: Toward a Unified View* (*MIS Quartely* vol.27), 2003.
- W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976).
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. “Pengaruh internet banking terhadap minat nasabah dalam bertransaksi dengan technology acceptance model”. *Jurnal informatika*, (2018).

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Kabupaten Probolinggo	1. Sistem Pelayanan 2. Aplikasi Agen Pegadaian Digital 3. Agen Pegadaian	a. Pengertian Sistem Pelayanan b. Dasar-dasar Pelayanan c. Kualitas Pelayanan d. Pelayanan Digital a. Produk-produk dalam Aplikasi Agen Pegadaian Digital b. Fitur Aplikasi Agen Pegadaian Digital c. Dapat diproses melalui <i>Virtual Account Bank</i> d. Cara Registrasi Aplikasi Agen Pegadaian Digital a. Agen Gadai b. Agen Pembayaran c. Agen Pemasaran	1. Informan a. Pihak Pegadaian b. Agen Pegadaian c. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan Kualitatif Deskriptif 2. Jenis Penelitian Lapangan 3. Subjek Penelitian menggunakan Purposive Sampling 4. Teknik Pengumpulan Data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis data menggunakan dekriptif kualitatif 6. Keabsahan Data: Triangulasi	1. Bagaimana Fitur dan Produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo 2. Bagaimana penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selfiya
NIM : 211105010038
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur plagiat karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur plagiat dan terdapat klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

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

Jember, 10 Februari 2025

Yang menyatakan



Selfiya
NIM. 211105010038

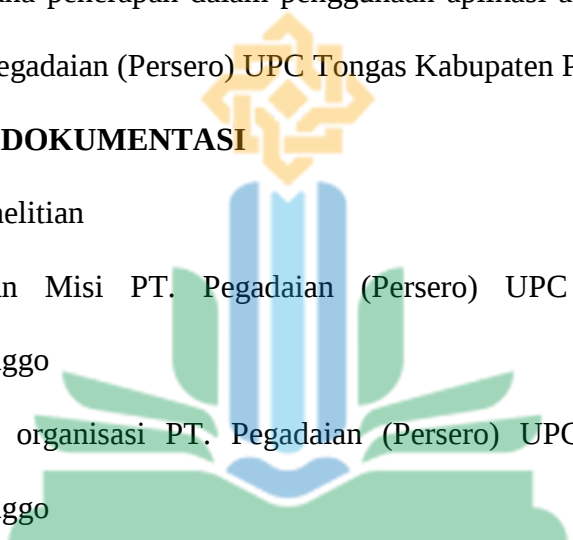
PEDOMAN PENELITIAN

1. PEDOMAN WAWANCARA

- a) Bagaimana Fitur dan Produk sistem layanan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?,
- b) Bagaimana penerapan dalam penggunaan aplikasi agen pegadaian digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo?

2. PEDOMAN DOKUMENTASI

- a) Foto penelitian
- b) Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
- c) Struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo



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

**Analisis Penerapan Sistem Layanan dalam Penggunaan Aplikasi Agen
Pegadaian Digital di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten
Probolinggo**

➤ Informan

1. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Probolinggo
2. Pimpinan Agunan PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
3. Penaksir PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
4. Agen PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo
5. Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo

➤ Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan untuk PT. Pegadaian

1. Bagaimana sistem layanan yang baik menurut pegadaian?
2. Tujuan utama dikeluarkannya layanan melalui agen dengan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital?
3. Bagaimana awal mula memperkenalkan kepada nasabah adari sistem layanan dengan menggunakan aplikasi agen pegadaian digital?
4. Bagaimanan prosedur untuk melakukan transaksi pada sistem layanan melewati para agen?
5. Bagaimana persepsi dari nasabah terhadap kepuasan sistem layanan dengan adanya aplikasi agen pegadaian digital?
6. Apakah dengan adanya sistem layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi?

7. Apa kelebihan dari layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital?
8. Bagaimana penerapan sistem informasi pada aplikasi agen pegadaian digital?
9. Apa yang dilakukan pegadaian apabila terjadi keerroran dalam aplikasi agen pegadaian digital?
10. Melalui persepsi perusahaan mayoritas, apakah mayoritas nasabah sudah cukup puas dengan hadirnya sistem layanan pada aplikasi agen pegadaian digital?

B. Pertanyaan untuk Agen dan Nasabah

1. Sejak kapan anda menggunakan aplikasi agen pegadaian digital
2. Bagaimana menurut anda sistem layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital?
3. Apa kelebihan dari sistem layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital?
4. Apa kekurangan dari sistem layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital?
5. Apa sistem layanan melalui aplikasi agen pegadaian digital membantu transaksi anda lebih mudah?
6. Bagaimana respon anda dengan layanan online melalui aplikasi agen pegadaian digital.

Nomor : B-531 /Un.22/7.a/PP.00.9/12/2024 13 Desember 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Kepala PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas
Jl. Tongas No. 9, Unot, Tongaskulon, Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo,
Jawa Timur 67252.

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

Nama : Selfiya
NIM : 211105010038
Semester : VII (tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Penerapan Service System Dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital Di PT. Pegadaian (persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



A.a. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu

Probolinggo, 10 Januari 2025

Nomor : 008/112/01/14166/2025

Lampiran : -

Hal : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

Bersama ini memberikan keterangan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini:

Nama : Selfiya
Nim : 211105010038
Universitas : Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Fakultas : FEBI
Judul Penelitian : “ Analisis Penerapan Sistem Pelayanan Dalam Penggunaan Aplikasi Agen Pegadaian Digital Di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo “.

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo selama 1 (satu) minggu pada tanggal 03 Januari 2025 – 10 Januari 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT. PEGADAIAN (Persero) UPC
Tongas Kabupaten Probolinggo

Pemimpin Cabang



Pegadaian

SUMARTONO
P81778

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

ANALISIS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI AGEN PEGADAIAN DIGITAL DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC TONGAS KABUPATEN PROBOLINGGO

LOKASI

PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC TONGAS KABUPATEN PROBOLINGGO

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	Senin, 28 Desember 2024	Menyerahkan Surat Ijin Penelitian ke Deputi Bisnis PT. Pegadaian Area Probolinggo	
2	Senin, 30 Desember 2024	Konfirmasi diterima untuk Penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo	
3	Jumat, 03 Januari 2025	Wawancara mengenai Profil, Visi Misi PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo (Pimpinan)	
4	Sabtu, 04 Januari 2025	Wawancara kepada para agen mengenai penerapan Sistem pelayanan aplikasi agen Pegadaian digital dan dokumentasi.	
5	Senin, 06 Januari 2025	Wawancara kepada para agen mengenai hambatan pelayanan aplikasi agen pegadaian digital dan dokumentasi.	

6	Selasa, 07 Januari 2025	Wawancara pimpinan mengenai Tujuan Utama di hadirnya aplikasi agen pegadaian Digital dan dokumentasi	
7	Rabu, 08 Januari 2025	Wawancara para agen mengenai kelebihan dan kekurangan terhadap aplikasi agen pegadaian Digital dan dokumentasi	
8	Kamis, 09 Januari 2025	Wawancara dengan para Nasabah terkait pelayanan agen di PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas Kabupaten Probolinggo dan dokumentasi	
9	Jumat, 10 Januari 2025	Penelitian Selerai, dan meminta Surat selerai Penelitian	

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

Probolinggo,
PT. Pegadaian (Persero) UPC Tongas
Kabupaten Probolinggo


Pegadaian


SUMARTONO
P81778

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Achmad Bayu Perdana Putra
(Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Puryadi
(Pengelola Agunan PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Ibu Hariyati
(Agen di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Sahari
(Agen di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Hanif Mustofa
(Agen di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Ali Murtado
(Agen di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Ibu Rodhotul Ulum
(Agen di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Slamet
(Nasabah di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Ibu Anggun
(Nasabah di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)



Wawancara dengan Bapak Nilam
(Nasabah di PT. Pegadaian UPC Tongas Kabupaten Probolinggo)





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 : Selfiya
NIM : 211105010038
Semester : Delapan (VIII)

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

Jember, 10 Februari 2025
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ana Pratiwi, M.S.A
NIP. 198809232019032003



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : SELFIIYA
NIM : 211105010038
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : ANALISIS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN DALAM
PENGUNAAN APLIKASI AGEN PEGADAIAN DIGITAL
DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC TONGAS
KABUPATEN PROBOLINGGO

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, 11 Februari 2025

Operator DrillBit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

(Dr. Hersa Farida Q. M.F.I.)

SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Selfiya
NIM : 211105010038
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

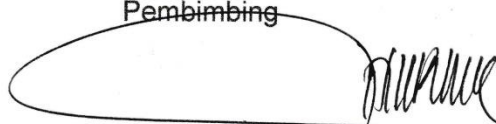
Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)		
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Februari 2025

Pembimbing



Dr. Nurul Widyawati I.R., S.SOs, M.Si
NIP. 197509052005012003

BIODATA PENULIS



A. Riwayat Hidup

Nama : Selfiya
NIM : 2111050100038
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 22 September 2002
Alamat : Dusun Damaran Desa Ambulu Kecamatan
Sumberasih Kabupaten Probolinggo
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : MAN 2 Kota Probolinggo
No. Hp : 082257119192
Email : selfisupar@gmail.com
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK PKK Wahyu
2. SD : SDN Ambulu 1
3. SMP : SMP Negeri 1 Sumberasih
4. MAN : MAN 2 Kota Probolinggo
5. Perguruan Tinggi : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember