

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI APLIKASI
PDS DI PT. PEGADAIAN CABANG CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

HECI LIA TRI ANJELI

NIM. 19631041

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP**

2023

Hal : Permohonan Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Heci Lia Tri Anjeli** yang berjudul "**Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup**" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah di Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Curup, 22 September 2023

Pembimbing I



Khairul Umam Khudhori, M.E.I

NIP. 19900725 201801 1 001

Pembimbing II



Pefriyadi, M.M

NIP. 19870201 20201 2 1003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
NIM : 19631041
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Melalui Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali secara tertulis diacu atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Curup, 22 September 2023
Peneliti



Heci Lia Tri Anjeli
19631041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Gani NO. 91 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/Facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas syariah@ekonomiislamianaincurup.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : /In.34/FS/PP.00.9/ /2023

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
Nim : 19631041
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS
Di PT. Pegadaian Cabang Curup

Telah dimunaqsyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 28 November 2023
Pukul : 13.30-15.00 WIB
Tempat : Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

Ketua, TIM PENGUJI


Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd., MM
NIP. 197502192006041008

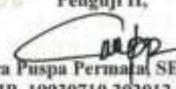
Sekretaris,


Harianto Wijaya, M., M.E
NIDN. 2020079003

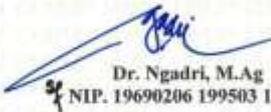
Penguji I,


Ratih Komah Dewi, S.Si., M.M
NIP. 19900619 201801 2 001

Penguji II,


Citra Puspa Permana SE, M.Ak
NIP. 19930710 202012 2 004

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**


Dr. Ngadri, M.Ag
NIP. 19690206 199503 1 001

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup**” yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

Sholawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat serta seluruh pengikutnya. Selesainya penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Dalam penulisan skripsi ini banyak hal yang menjadi pelajaran yang sangat berguna bagi peneliti, hal ini tentunya akan menjadi pengalaman tersendiri bagi peneliti. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Curup
2. Bapak Dr. Ngadri, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

3. Bapak Oloan Muda Hasim H, Lc., M.A selaku wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Mabrusyah, S. Pd,I, S.IPI, M.H.I selaku wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
5. Bapak Hendrianto MA selaku penasihat akademik yang selalu bersedia memeberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik peneliti.
6. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku ketua prodi Perbankan Syariah, serta dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penelitian ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Pefriyadi, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penelitian ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kepala perpustakaan IAIN Curup beserta seluruh karyawan, yang telah mengarahkan dan memberikan kemudahan, arahan kepada penliti dalam memperoleh referensi dan data-data dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh Bapak dan ibu dosen Civitas Akademik IAIN Curup yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama peneliti menuntut ilmu di IAIN Curup.
10. Kepada PT. Pegadaian Cabang Curup sebagai tempat peneliti melakukan penelitian yang telah memberikan bantuan kepada peneliti sehingga peneliti

menyelesaikan penyusunan skripsi inidengan baik.

11. Kedua orang tuaku Hendra. A dan sulastri Ani, serta sahabat dan teman-teman peneliti yang telah memberikan dukungan dan memberikan motivasi baik itu materi dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas segala bantuan yang diberikan serta kebaikan semuanya, semoga apa yang sudah diberikan akan mendapatkan manfaat serta bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. semoga dengan adanya karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada umumnya dan bagi peneliti khususnya mengingat keterbatasan peneliti akan kekurangan dan kesalahan, maka peneliti mengharap kritik dan saran untuk perbaikan dimana yang akan datang. Akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih atas semua bimbingan, masukan, dan partisipasi yang telah diberikan oleh semua pihak diatas dan peneliti bisa menyelesaikannya dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan. Aamiin Ya Rabbal'Alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 10 September 2023

Peneliti



Heci Lia Tri Anjeli

NIM. 19631041

MOTTO

“Orang lain gak akan paham *Struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka tahu hanya bagian *Succes Stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya 😊 “

~ ANONIM

&

“Untuk bisa membaca banyak buku diperlukan dua hal dimana uang dan waktu tidak termasuk di antaranya. Dua hal tersebut adalah gairah dan kerendahan hati bahwa kita banyak tak tahu”

~ Helvy Tiana Rosa

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang serta rahmat-Nya, memberikan kemudahan kepada peneliti, sholawat beriring salam selalu peneliti sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dari hati yang paling dalam skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kepada orang tuaku yang sangat kusayangi dan kuhormati, Papa Hendra. A dan Mama Sulastri Ani yang selalu senantiasa dalam memberikan doa yang tulus dan ikhlas, kasih sayang, semangat yang tiada henti, motivasi, arahan, bimbingan dan inspirasi kepada anak sulung mu ini dalam menuntut ilmu tak kenal waktu dalam mencari rezeki untukku, terima kasih atas setiap tetesan keringat dan perjuangan yang sudah kita lewati bersama dengan ikhlas ditahun 2019-2023 semoga ini adalah awal yang baik untuk semua yang dicita-citakan selama ini.
2. Teruntuk diri sendiri terima kasih karena sudah berjuang dan bertahan sejauh ini hingga dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini dan mendapatkan gelar S.E semoga anda dapat bertanggung jawab atas gelar ini dan selamat berjuang untuk gerbang kehidupan selanjutnya.
3. Kepada adik-adikku Ferzi Nanda Saputra, Muhammad Iqbal Saputra, dan Shaqila Azila Humaira yang selalu memberikan doa dan dukungan, yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan ini, semoga pendidikan serta gelar yang ayuk dapatkan dapat memberikan motivasi bagi kalian untuk kedepannya nanti.
4. Kepada Nekino Husmawati Dan Nekanang Suhardi, serta keluarga besar lainnya yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada Cucukmu dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan S1 ini.
5. Seluruh dosen dan staff Institut Agama Islam Negeri IAIN Curup, yang selalu saya harapkan atas keridhoan ilmu dan pengalaman yang telah diberikan

kepada peneliti. Terkhusus kepada dosen pembimbing akademik Bapak Hendrianto, M.A. dan dosen pembimbing skripsi Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I dan Bapak Pefriyadi, M.M yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

6. Teruntuk *Support Systemku*, *Happyday* Efriyansah, Lara Santi, Lara Dwi Putri, yuk Melsi Jaylika. Terimakasih sudah senantiasa mendampingi dan selalu memberi dukungan, doa, motivasi dan selalu memberikan semangat terus menerus agar saya bisa menyelesaikan Skripsi ini.
7. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Curup sebagai tempat peneliti untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik.

ABSTRAK

Heci Lia Tri Anjeli (19631041) : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup. Berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk pada penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik data *reduction*, data *display*, *Conclusion drawing*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa PT. Pegadaian cabang curup sudah memebrikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi produk-produk pegadaian menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman, nyaman. Keberadaan aplikasi pegadaian digital service (PDS) cukup efektif dan efisien sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian. Beberapa dari nsasabah tersebut merasakan efisiensi dan efektivitasnya karena aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah yang bekerja dari pagi hingga malam tetap bisa bertransaksi tanpa harus datang ke *outlet* pegadaian. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS.

Kata kunci : *Efektivitas, efisiensi, aplikasi PDS*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kajian Literatur	8
G. Penjelasan Judul	13
H. Metode Penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Efektivitas	20
1. Pengertian efektivitas	20
2. Jenis-jenis efektivitas	21
3. Unsur-unsur efektivitas	22
4. Alat ukur efektivitas	23

B. Efisiensi	25
1. Pengertian efisiensi	25
2. Tujuan efisiensi	26
3. Syarat efisiensi	27
C. Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>	29
1. Pengertian Pegadaian <i>Digital Service</i>	29
2. Cara register pada aplikasi pegadaian <i>digital sevice</i>	30
3. Fitur-fitur yang ada di Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>	31
4. Tujuan Pegadaian Digital	32
5. Kendala yang terjadi pada aplikasi pegadaian digital service	33
6. Solusi yang dilakukan pada aplikasi PDS	34
D. Nasabah	35
1. Pengertian Nasabah	35

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Pegadaian	36
B. Arti Dan makna Logo Pegadaian	37
C. Visi Dan Misi PT. Pegadaian Cabang Curup	38
D. Lokasi PT. Pegadaian Cabang Curup	39
E. Produk- produk PT. Pegadaian Cabang Curup	39
F. Struktur Organisasi Kantor Cabang	47
G. Tugas, Fungsi Dan Tujuan Pegadaian	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
1. Analisis Efektivitas Aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup	50
a. Efektivitas waktu	53
b. Efektivitas Tenaga	55

c. Hasil yang diperoleh	59
2. Analisis Efisiensi Aplikasi PDS di PT. Pegadaian	
Cabang Curup	60
B. Pembahasan	63
1. Efektivitas Aplikasi PDS di PT. Pegadaian	
Cabang Curup	63
a. Efektivitas waktu	63
b. Efektivitas Tenaga	64
c. Hasil Yang Diperoleh	65
2. Efisiensi Aplikasi PDs di PT. Pegadaian	
Cabang Curup	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 2.2 Aplikasi PDS	29
Gambar 2.3 Tampilan Awal Fitur Aplikasi PDS	31
Gambar 3.1 Logo Pegadaian	38
Gambar 3.2 Struktur kantor Cabang	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan bank adalah lembaga yang kegiatan utamanya menyediakan jasa-jasa perbankan seperti jasa pembiayaan atau dalam lembaga keuangan yang berfungsi sebagai pengumpul dan penyalur dana, yang terdiri dari bank-bank umum lainnya.¹ Sedangkan lembaga keuangan bukan bank disebut dengan jasa perkreditan yang terdiri dari pegadaian, asuransi, dana pensiun, reksadana, bursa efek dan lain-lain. Saat ini lembaga keuangan non bank memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan lalu lintas pembayaran dan pengalihan dana dalam roda perekonomian dan juga berperan sebagai lembaga intermediasi yang menghubungkan antara unit defisit dengan unit surplus.²

Gadai merupakan jaminan yang diserahkan oleh pihak pengutang kepada yang memberi hutang. pemberi hutang mempunyai hak kuasa penuh untuk menjual barang jaminan tersebut apabila pihak pengutang tidak mampu lagi membayar hutangnya pada saat jatuh tempo. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Praktik seperti ini telah ada sejak zaman Rasulullah SAW, dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya. Gadai

¹ Ilmi Farazun Rikza, *Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*, Skripsi (Jember: IAIN Jember, 2019), hlm. 1

² Nur Lailah, Dkk., *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, Skripsi (Sidoarjo: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), hlm. 8

mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong.³

Sebagaimana hanya institusi yang berlabel Islam, maka landasan konsep Pegadaian Islam juga mengacu kepada Islam yang bersumber di dalam Al-Quran Surah Al- Baqarah ayat 283 menyebutkan bahwa :⁴

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

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

³ Nur Qadri, *Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Market Share Di Pegadaian Syariah SIDRAP*, (Parepare: IAIN Parepare, 2020), hlm. 1- 2

⁴ Al-Quran Terjemahan Ar-Rahim Surat Al-Baqarah ayat 283, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014), hlm. 49

PT. Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dalam kitab Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 1150. PT. Pegadaian merupakan sebuah BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga jenis bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa.⁵

Salah satu cabang dari PT. Pegadaian yang di jadikan peneliti sebagai tempat penelitian yaitu PT. Pegadaian Cabang Curup yang menyediakan berbagai layanan yaitu Rahn, Program mulia, Amanah, Arrum BPKB, Konsiyansi Emas, Tabungan Emas, Arrum Emas, *Multi payment online*, Arrum Haji. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, PT. Pegadaian Cabang Curup sendiri memberikan pelayanan dengan melihat kebutuhan dari masyarakat baik dalam lingkup masyarakat menengah ke atas maupun ke bawah dengan mempromosikan dan mensosialisasikan inovasi produk yang dimiliki kepada nasabah maupun calon nasabah tanpa adanya unsur paksaan apapun.⁶

Sistem pelayanan yang diberlakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Curup saat ini masih menggunakan pelayanan secara manual. Pelayanan manual yang diberikan kepada nasabah Pegadaian yang akan melakukan transaksi

⁵ Futri Ramadhay, *Implementasi Produk Amanah Di PT. Pegadaian Persero Cabang Curup*, Skripsi, (Curup: IAIN Curup, 2020), hlm.1

⁶<https://idalamat.com/alamat/8258/pt-pegadaian-persero-cp-curup-rejang-lebong> Diakses pada 20 juni 2023

baik pembiayaan gadai maupun pembiayaan lainnya dengan mengharuskan nasabah untuk mengisi formulir pelayanan gadai terlebih dahulu apabila nasabah ingin melakukan transaksi gadai dengan menyiapkan persyaratan yang telah ditentukan. Akan Tetapi penggunaan sistem pelayanan secara manual tersebut dinilai kurang efektif karena nasabah banyak yang mengeluhkan pelayanan tersebut masih lambat sehingga nasabah yang melakukan transaksi gadai maupun non gadai harus menunggu lama dan menumpuk diruang pelayanan.⁷

Adanya keluhan dari nasabah tersebut, maka pihak PT. Pegadaian Cabang curup memberikan solusi yaitu dengan meluncurkan Aplikasi Pegadaian *digital Service* (PDS) untuk memperluas target pasar dan diharapkan dapat meringankan proses transaksi yang dilakukan oleh petugas, disamping itu juga dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang dapat diakses menggunakan *smartphone* yang berbasis *android* tanpa harus secara manual datang ke outlet Pegadaian untuk melakukan proses transaksinya.

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah aplikasi *smartphone* untuk berbagai macam transaksi Pegadaian secara *online* sehingga menjadi lebih praktis. Pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) terdapat banyak fitur yang disajikan untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi oleh nasabah seperti tersedianya informasi seputar produk dan layanan Pegadaian baik berbasis konvensional maupun syariah, *booking* gadai *online*, pengajuan

⁷ Malik Abdul Hakim, *Analisis Komperatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dan Manual Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes*, Skripsi (Tegal:Politeknik Harapan Bersama Tegal, 2020), hlm. 3-5

pembiayaan usaha, pembukaan rekening dan top-up tabungan emas, transaksi tabungan emas seperti transfer, jual, dan cetak, pembayaran transaksi gadai seperti tebus, cicil, dan perpanjangan; pembayaran tagihan dan pembelian seperti pulsa, paket data, tagihan PLN, PDAM, BPJS dan melihat *update* mengenai info harga emas setiap harinya, simulasi transaksi gadai, dan pencarian cabang maupun outlet Pegadaian terdekat.⁸

Pihak PT. Pegadaian Cabang Curup juga memberikan kemudahan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan bagi nasabah yang menggunakan Aplikasi PDS dalam melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran dengan menyediakan fitur berupa metode pembayaran menggunakan *virtual account* atau *m-banking* dengan 5 (lima) Bank yang telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Curup seperti Bank BNI, BRI, Mandiri, BCA, dan BTN.

Tetapi pada saat ini masih ada nasabah yang masih khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Jadi, mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di *outlet* Pegadaian dibanding melalui aplikasi. Selain itu, mereka merasa takut akan terjadinya penipuan secara *online*. Maka perlu adanya usaha dari pihak pegadaian untuk memberikan keyakinan kepada nasabah agar mereka percaya dan berminat untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini.⁹

Hasil observasi atas penelitian yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) tersebut

⁸ <https://digital.pegadaian.co.id/beranda> *Aplikasi PDS*, Diakses pada 28 Februari 2023, pukul 20.04

⁹ Pradhita Salsabila Putri, Yoyon Supriadi. Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pangelaran, *Jurnal: Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan 2*, No.1 (2022), hlm. 2, <https://doi.org/10.37641/jukea.v2i1.1378>

pada PT. Pegadaian Cabang Curup masih kurang diminati oleh para nasabah atau calon nasabah dengan menyatakan penggunaannya masih membingungkan dan mengharuskan nasabah untuk menggunakan *smartphone* yang berbasis android atau setidaknya support dengan aplikasi tersebut. Namun dari sebagian besar nasabah yang kurang minat dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) tersebut, pastinya ada sebagian nasabah yang sudah mengunduh dan menggunakannya dengan menyatakan sangat terbantunya dari adanya layanan aplikasi tersebut, sehingga dapat dengan mudah melakukan proses transaksi dimanapun dan kapanpun sesuai kebutuhan yang diperlukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “**Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup**”.

B. Batasan Masalah

Supaya pembahasan penelitian terfokus kepada masalah yang ada, oleh sebab itu peneliti membatasi permasalahan hanya pada “Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup”.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang curup?
2. Bagaimana Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Efektivitas Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup
2. Untuk mengetahui Bagaimana Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi baru disamping menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh di perguruan tinggi serta menambah pemahaman dan wawasan peneliti dalam menganalisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup.
 - b. Bagi program studi, dapat dijadikan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Perbankan Syariah, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga keuangan, penelitian ini dapat memberikan masukan serta saran untuk pengembangan Aplikasi PDS dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi lembaga keuangan terutama bagi PT. Pegadaian Cabang Curup.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat di jadikan sebagai acuan untuk mempermudah transaksi dalam menggunakan Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

F. *Kajian Literatur*

Berdasarkan pengamatan peneliti terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, belum ada peneliti yang melakukan penelitian dengan judul yang persis sama dengan penelitian yang akan diangkat oleh peneliti, akan tetapi ada penelitian sejenis dengan ini atau yang memiliki sedikit kesamaan sudah pernah dilakukan sebelumnya, adapun beberapa hasil penelitian yang akan dikemukakan yaitu:

1. Dalam Jurnal ilmu dan riset akuntansi, Oleh Evania Indri Aurellia, **“Analisis Efektivitas Dan Efisiensi *Digital Service* Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang”** Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif *Deskriptif*, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi pegadaian digital service merupakan bentuk transformasi digital yang dilakukan perusahaan dan telah memenuhi 7 dimensi efektivitas *e-*

seroqual yaitu efisiensi, reabilitas, *fullfilment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi.¹⁰

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aprie Nuruliana, purwokerto: 2023. Dengan judul penelitian **“Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *digital Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto”**. Penelitian ini berfokus kepada permasalahan mengenai keefektifan pelayanan aplikasi PDS dalam melayani transaksi produk gadai dan non- gadai. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *kualitatif*. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.¹¹
3. Penelitian yang dilakukan oleh Elma Laila Fitriani, Fakultas Vokasional, Jurusan Keuangan dan Perbankan Institut Bisnis dan informatika kesatuan Bogor,Bogor, 2020. Dengan Judul Penelitian **“Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala”**. Tujuan dari pembahasan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan online dalam pelaksanaan transaksi produk Pegadaian dan apa saja fitur-fitur yang tersedia di aplikasi pegadaian digital service serta untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah penggunaannya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan dari penilaian komparatif dari penilaian

¹⁰ Evania Indri Aurellia, Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang. *jurnal: Ilmu riset, vol.11, no. 10 (2022)*

¹¹ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produkgadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023)

responden dan kuisisioner menunjukkan bahwa 52% responden banyak yang lebih memilih menggunakan pelayanan online pada aplikasi PDS dikarenakan penggunaannya lebih mudah dan dapat dilakukan dimana saja. Sedangkan pada komparatif dalam penggunaan kedua pelayanan hanya sebanyak 3% responden, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak PT. Pegadaian (Persero) cabang Brebes.¹²

4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, Dita Anggam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Ponorogo, 2020. Dengan Judul “**Penelitian Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service**”. Jenis penelitian yang dilakukan penulis ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif dengan kuesioner. Hasil dari penelitian menggunakan uji hipotesis dengan model analisis regresi linier berganda yaitu Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS. Berdasarkan hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah

¹² Elma Laila Fitriani, *Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala*, (Bogor:IBIK Bogor, 2020), hlm, 1

menggunakan aplikasi PDS.¹³

5. Dalam Jurnal *Hight Education Of Organization Archive Quality: Teknologi Informasi Oleh Fachruzi, Syahril Andi, dkk* dengan Judul **“Analisis Penerapan system informasi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dalam memudahkan Nasabah bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun)”**. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menentukan atribut dimensi WEBUSE, melaksanakan observasi, melaksanakan wawancara, studi pustaka, dan menyebarkan kuisioner. Hasil dari penelitian ini ialah Aplikasi Pegadaian Digital service dari segi Usability menggunakan metode WEBUSE didapatkan jumlah point keseluruhan sebesar 0,59, menunjukkan nilai bahwa aplikasi PDS sudah cukup baik, dari problem dalam wawancara tersebut dapat diusulkan untuk ditindak lanjuti untuk perbaikan aplikasi PDS.¹⁴

¹³ Anggam, Anggraini Dita, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat bertransaksi Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service*, Skripsi (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), hlm. 3

¹⁴ Andi, Syahril fachruzi, dkk. Analisis Penerapan Sistem informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun), *Jurnal HOAQ: Teknologi Informasi* 12, No. 2, (Desember 2021), hlm. 52, <https://doi.org/10.52972/hoaq.vol12No2.P52-62>

6. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah, Rizky Jihan, Universitas Negeri Padang, 2021. Dengan judul **“Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna Aplikasi Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service*”**. Dengan Hasil Penelitian Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna Aplikasi dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di pegadaian cabang Tarandam kota padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor promosi dan faktor kualitas layanan yang sangat mempengaruhi pengguna Aplikasi dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi pegadaian *digital service*, serta faktor yang mendukung yaitu faktor Lokasi dan faktor lingkungan pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan penelitian kualitatif dan metode deskriptif dan untuk mengolah, maupun mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi.¹⁵

Dari beberapa referensi yang peneliti ambil untuk dijadikan sebagai sumber referensi penelitian terdahulu dalam penelitian ini, tentunya terdapat perbedaan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dimana perbedaannya terdapat pada di beberapa metode penelitian, hasil penelitian, lokasi penelitian, dan keefektifan pelayanan Aplikasi PDS sedangkan penelitian terdahulu memfokuskan kepada Efektif dan efisiensi Aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup.

¹⁵ Jihan, Rizky Fadhilah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service*,. (Padang: UIN Padang, 2021), hlm. 4

G. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran dan memahami judul penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah dan maksud judul, ada beberapa istilah penting untuk dijelaskan sebagai berikut :

a. Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya”.¹⁶

b. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya tercapaian suatu tujuan dalam kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.¹⁷

c. Efisiensi

Efisiensi merupakan rasio antara *output* dan *input*. *Efisiensi* dapat diartikan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*), atau jumlah keluaran yang dihasilkan dari satu *input* yang digunakan.¹⁸

¹⁶ <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-analisis.html>, *Pengertian Analisis*, Diakses pada 28 Februari 2023, pukul 20.15

¹⁷ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (Purwokerto: 2023), hlm. 12

¹⁸ Sasongko Budi Laksono, Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik), *jurnal: manajerial vol.5, no. 2 (2019), hlm. 41* <https://doi.org/10.30587/manajerial.v5i2.835>

d. Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Digital *service* merupakan salah satu layanan pegadaian yang berbasis aplikasi *online*. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian diperlukan, transaksi dapat dilakukan secara *efektif* dan *efisien* semudah mempunyai *outlet* pribadi dalam genggam. Keunggulan dari PDS ini yaitu dari segi kecepatannya nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang sama dengan yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* pegadaian. Di dalam aplikasi PDS ini ada fitur-fitur yang mempermudah nasabah bertransaksi seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji, cicil emas, dan untuk mengetahui cabang ataupun *outlet* pegadaian terdekat.¹⁹

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang kurang terpolakan dan metode ini digunakan untuk memperoleh data secara mendalam dengan data yang mengandung makna atau memperoleh data yang sebenarnya di

¹⁹ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (Purwokerto: 2023), hlm. 20

lapangan.²⁰

Sedangkan penelien *kualitatif* dengan pendekatan *deskriptif* adalah jenis penelitian yang tidak menekankan kepada data angka-angka akan tetapi data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar.²¹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah PT. Pegadaian Cabang Curup yang berlokasi di Jln. Merdeka, No. 277, Kel. Kepala siring, kec. Curup, Kab. Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu 39119.

3. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam melakukan penelitian ini dimulai dari penyusunan proposal penelitian yaitu awal Mei 2023 sampai dengan penelitian pada Agustus 2023.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto ialah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Subjek penelitian juga berarti orang yang dijadikan sumber dalam penelitian guna mendapatkan informasi yang akurat terkait penelitian.

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan dan Nasabah yang menggunakan Aplikasi PDS Di PT.

²⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), hlm 8-9

²¹ Ismail Nurdin, Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Islam* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) hlm 47

Pegadaian Cabang Curup.

5. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan atau data yang yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, dengan melalui beberapa tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan data ini untuk memperoleh informasi dari nasabah yang menggunakan Aplikasi PDS guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.²²

2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti melalui dari berbagai sumber yang telah ada. Seperti Buku, Laporan, Jurnal, dan lain sebagainya.²³

Adapun sumber data sekunder yang digunakan peneliti dalam pembuatan penelitian ini adalah buku-buku referensi, jurnal, internet, penelitian terdahulu, dan arsip-arsip penting lainnya.

²² Sandu Siyoto, Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) hlm 67-68

²³ Ali, hlm 68

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

1) Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁴

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui dialog yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber yang berupa pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh data yang tidak ditemukan melalui observasi. Adapun partisipan pada penelitian ini adalah karyawan dan nasabah yang menggunakan aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.²⁵

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Februari 2022) hlm. 239

²⁵ Sugiyono, hlm 240

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berupa dokumen-dokumen penting, arsip yang akan diteliti dan diperoleh secara langsung dari pihak PT. Pegadaian Cabang Curup.²⁶

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara atau proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga mudah untuk dipahami dan temuan yang diperoleh dapat untuk di informasikan kepada masyarakat.²⁷

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode *deskriptif* adalah suatu proses menganalisa dengan memberikan gambaran dan melaporkan apa adanya dengan proses menganalisa data-data yang diperoleh dari hasil penelitian. Proses dalam menganalisa data terdiri dari:

1) Data *Reduction*

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan

²⁶ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) hlm. 77

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: AlfabetaBandung, 2015) hlm 244

pengumpulan data-data selanjutnya.²⁸

2) *Data Display*

Data Display merupakan langkah yang diambil setelah data direduksi dengan melakukan penyajian data yang bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

3) *Conclusion Drawing*

Conclusion Drawing merupakan langkah ketiga yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menarik kesimpulan awal. Akan tetapi, kesimpulan awal yang ditarik masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan data-data atau bukti-bukti yang kuat.

Namun, jika bukti-bukti yang ditemukan valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan dan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.²⁹

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Februari 2022) hlm. 247

²⁹ Sugiyono, hlm.249

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif, dimana kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil.³⁰ Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya. Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dan dengan hasil yang dicapai.³¹

Menurut pendapat David, dkk menyebutkan ukuran efektivitas sebagai berikut:³²

³⁰ Sasongko Budi Laksono, Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik), *jurnal: manajerial vol.5, no. 2 (2019), hlm. 41-42, <https://doi.org/10.30587/manajerial.v5i2.835>*

³¹ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm.12-17

³² Sasongko, Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik), *jurnal: manajerial vol.5, no. 2 (2019), hlm. 41-42, <https://doi.org/10.30587/manajerial.v5i2.835>*

- a. Jumlah hasil yang dikeluarkan, artinya hasil tersebut dapat berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program, kegiatan. Hasil tersebut dapat dilihat dari perbandingan ratio antara masukan (*input*) dan luaran (*output*)
 - b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu)
 - c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menambahkan kreativitas dan kemampuan.
 - d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.
2. Jenis- jenis Efektivitas

Menurut David J. Lawless dalam Gibson Efektivitas itu sendiri memiliki tiga tingkatan yang berbeda, dikelompokkan pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi sebagai berikut:

a. Efektivitas Individu

Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

b. Efektivitas Kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.

c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

3. Unsur- Unsur Efektivitas

Menurut Cahyono, Unsur-unsur efektivitas terbagi menjadi 3 bagian, yaitu :³³

a. Unsur Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam hal ini sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tentukan.

b. Unsur Sumber Daya selain Manusia

Sumber daya bukan manusia merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal, tenaga kerja, mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi.

³³ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 25

c. Unsur hasil yang dicapai

sesuai dengan tujuan Hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber di atas. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen di dalamnya.

4. Alat Ukur Efektivitas

a. Efektivitas Waktu

Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. Hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif.

b. Efektivitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak

maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.

c. Hasil yang Diperoleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum kegiatan dilaksanakan ditentukan dulu tujuan yang diharapkan. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif.

Berdasarkan pendapat di atas efektifitas dapat disimpulkan sebagai suatu konsep yang sangat penting karna efektifitas mampu menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran tujuan dari aktivitas yang dilaksanakan dibandingkan dengan membandingkannya dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya.³⁴

³⁴ Aprie Nuruliana, hlm. 30

B. Efisiensi

1. Pengertian Efisiensi

Efisiensi merupakan rasio antara *output* dan *input*. Efisiensi dapat diartikan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*), atau jumlah keluaran yang dihasilkan dari satu *input* yang digunakan. *Input* adalah semua sumber yaitu sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan operasional, misal tenaga kerja, biaya bahan pokok, peralatan atau mesin, dll. Sedangkan *output* adalah hasil dari pada pekerjaan dalam istilah ekonomi yaitu hasil produksi yang berwujud barang atau jasa. Sementara itu, efisiensi di dalam konsep produksi cenderung menilai secara teknis dan oprasional, sehingga efisiensi ini di dalam konsep produksi umumnya melihat dari sudut pandang teknis dan biaya.³⁵

Menurut Stoner, Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi. Seorang yang bertindak secara efisien mampu meminimalkan biaya sumber daya yang diperlukan. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan suatu kegiatan dilihat dari seberapa besar sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.³⁶

³⁵ Sasongko Budi Laksono, Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik), *jurnal: manajerial vol.5, no. 2 (2019), hlm. 41-42*, <https://doi.org/10.30587/manajerial.v5i2.835>

³⁶ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produkgadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 17

2. Tujuan Efisiensi

- a. Untuk mencapai suatu hasil atau tujuan sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Untuk menghemat atau mengurangi penggunaan sumber daya dalam melakukan kegiatan.
- c. Untuk memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki sehingga tidak ada yang terbuang percuma.
- d. Untuk meningkatkan kinerja suatu unit kerja sehingga output-nya semakin maksimal.
- e. Untuk memaksimalkan keuntungan yang mungkin didapatkan.

Berdasarkan pengertian di atas efisiensi dapat dikatakan sebagai upaya mencapai tujuan secara optimal dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki secara minimal untuk menghasilkan output semaksimal mungkin. Efisiensi dilakukan dalam rangka meminimalisir atau menghemat sumber daya yang dikeluarkan untuk menghasilkan suatu pencapaian yang maksimal. Manusia selalu berusaha untuk dapat melakukan efisiensi dalam segala aspek bidang kehidupan.³⁷

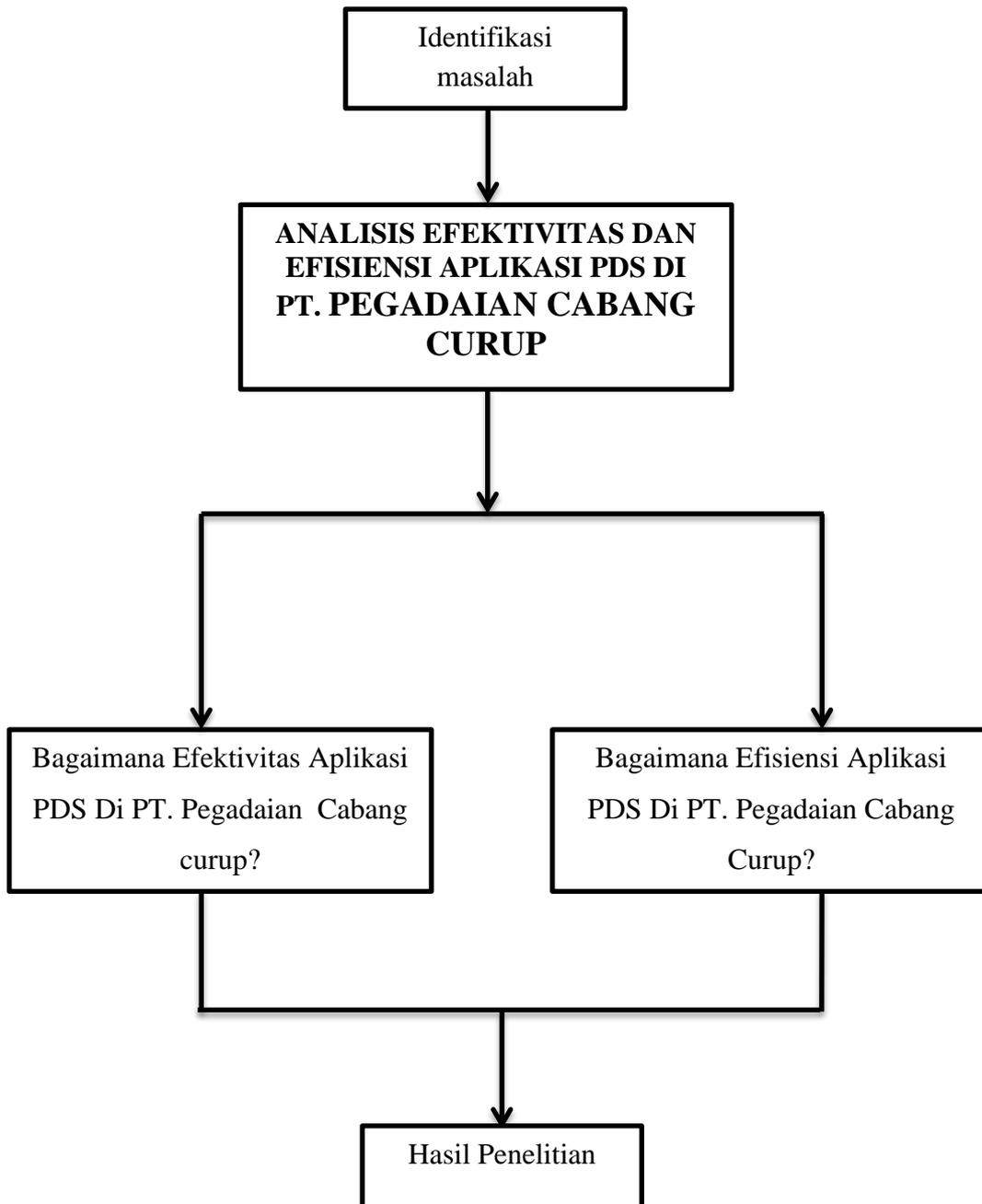
³⁷ Aprie Nuruliana, hlm. 18

3. Syarat Efisiensi

- a. Berhasil guna, yaitu kemampuan unit kerja untuk hasil menghasilkan manfaat.
- b. Ekonomis, yaitu suatu tindakan untuk bisa mendapatkan input (barang atau jasa) yang berkualitas dengan tingkat pengeluaran sekecil mungkin.
- c. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Pembagian kerja yang nyata
- e. Rasionalitas wewenang serta tanggungjawab
- f. Prosedur kerja yang praktis. Penggunaan sumber daya dapat dikatakan efisien bila dalam proses kegiatannya menggunakan sumber daya seminimal mungkin untuk mencapai tujuan yang maksimal.³⁸

³⁸ Aprie, hlm. 19

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka akan diketahui bahwa Aplikasi PDS akan mempengaruhi selera dan daya tarik konsumen dalam menggunakan produknya. Aplikasi PDS harus menunjukkan seberapa efektif dan efisiensi Aplikasi PDS.

C. Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

Gambar 2.2
Aplikasi Pegadaian *Digital Service*



1. Pengertian Pegadaian *Digital service*

Pegadaian *digital service* merupakan layanan *digital* dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile* yang dapat memberikan pelayanan produk kepada masyarakat untuk membantu nasabah melakukan transaksi gadai dan beragam transaksi atau produk-produk lainnya melalui *smartphone* tanpa datang ke outlet pegadaian.³⁹

³⁹ Elma, Hlm. 14

2. Cara Register pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

- a. *Download* aplikasinya pada *PlayStore* atau *AppStore*. Lalu masukkan kata kunci Pegadaian *Digital*.
- b. Setelah berhasil *mendownload* aplikasinya, kemudian jalankan aplikasinya. Lewati saja, maka akan tampil halaman *registrasi*.
- c. Klik “Registrasi”, kemudian akan tampil halaman dimana kita harus masukkan nama dan nomor *Handphone* (nama harus sesuai KTP, nomor *Handphone* harus aktif karena akan digunakan untuk menerima *notifikasi* kode OTP).
- d. Setelah mengisi nama dan nomor *Handphone*, kemudian Klik “Selanjutnya” kemudian akan tampil halaman dimana kita harus mengisi kode OTP yang dikirimkan ke nomor *handphone* yang kita daftarkan sebelumnya.
- e. Kemudian klik “Selanjutnya” dan akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan alamat *email*.
- f. Setelah mengisi alamat *email*, kemudian klik “Selanjutnya”, akan tampil halaman dimana kita harus mengisikan *password*, (*password* ini nanti yang akan digunakan untuk *login*).
- g. Setelah selesai memasukkan *password* kemudian klik “Selesai” dan dengan demikian proses *registrasi* telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman. Lakukan *Verifikasi email* dengan cara

mengetik pesan masuk yang ada di *email* yang kita daftarkan sebelumnya.

- h. *Email* yang belum *terverifikasi* ditandai dengan adanya pesan. Namun walaupun kita tidak melakukan *verifikasi email*, kita sudah bisa menggunakan aplikasi PDS ini.
- i. Setelah alamat *email terverifikasi*, lakukan pengisian “Data Nasabah” dengan cara mengklik menu pengaturan. Lalu isi dengan lengkap dan benar sesuai KTP. Setelah itu mintalah nomor CIF kepada pegawai pegadaian. Setelah melakukan tahapan *registrasi* diatas, maka Aplikasi Pegadaian *Digital Service* sudah dapat digunakan.

3. Fitur-fitur Yang Ada Di Aplikasi *Pegadaian Digital service*

Gambar 2.3
Tampilan Awal Fitur Aplikasi PDS



Dalam aplikasi pegadaian digital ini terdapat berbagai fitur yang meliputi informasi-informasi tentang produk dan layanan

pegadaian, seperti:

- a. Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, info Harga Dan Gadai Tabungan Emas)
- b. Gadai (*Booking Service*, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
- c. Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
- d. Pembayaran dan Top Up (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM, Telkom)

Untuk melakukan transaksi pembiayaan bisa menggunakan *G-Cash*. *G-Cash* adalah akun virtual untuk melakukan transaksi secara digital tanpa perlu datang ke *outlet* pegadaian.⁴⁰

4. Tujuan Pegadaian *Digital*

Tujuan utama dikeluarkannya Aplikasi Pegadaian *Digital* ini adalah untuk mengikuti era perkembangan zaman modern sekarang, karena jika PT. Pegadaian tidak mengikuti teknologi dan perkembangan zaman nantinya akan menjadi lembaga yang tertinggal, jika zaman dahulu orang-orang masih inin direpotkan dengan pelayanan namun berbeda dengan zaman sekarang dimana orang-orang dituntun untuk serba cepat dan praktis.⁴¹

⁴⁰ Pradhita Salsabila Putri, Yoyon Supriadi. Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pangelaran, *Jurnal: Informatika Kesatuan* Vol.2, (2022), hlm. 32, <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>

⁴¹ Elma Laila Fitriani, *Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala*, (Bogor: 2020), hlm. 15

5. Kendala yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Digital Service

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

- a. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi yaitu transaksi yang tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah meskipun sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala atau masalah pada pihak Pegadaian sehingga menyebabkan keterlambatan dalam transaksi.
- b. Masih banyak nasabah yang buta akan teknologi, dan saat ini masih banyak nasabah yang belum paham dengan jelas cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini. Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan
- c. jaringan internet. Jaringan yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh lokasi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internet yang memengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

6. Solusi yang dilakukan pada Aplikasi PDS

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

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

D. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Menurut KBBI, nasabah adalah pihak (individu atau lembaga) yang menggunakan jasa- jasa perbankan. Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan diatur tentang perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian, yaitu:⁴²

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

⁴² Anggit Maeka Putri, *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*, (purwokerto: 2021), hlm. 18

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Pegadaian

Perusahaan Pegadaian didirikan yaitu untuk mencegah praktek ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Kemudian juga untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta untuk mendukung program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Secara Nasional, perusahaan pegadaian didirikan pada tahun 1746 dimana sejarah pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, kepada masyarakat diberi keluasaan mendirikan usaha Pegadaian. Pada tahun 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901. Pada tahun 1905 Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan. Pada tahun 1961 bentuk badan hukum berubah dari Jawatan ke PN. Pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke PERJAN. Pada tahun 1990 Bentuk badan hukum berubah dari PERJAN ke PERUM. Pada tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari PERUM ke PERSERO pada tanggal 1 April 2012.⁴³

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup berdiri pada tanggal 1 juni 1994 dengan latar belakang berdirinya yaitu karena masyarakat bingung ingin

⁴³ Majalah IM Indonesia, *Majalah IM Indonesia : Profil Pemimpin Pembawa Perubahan 2018: Inspiration & Motivation* (Majalah IM Indonesia, 2018), hlm. 59

meminjam uang atau kita kenal dengan kredit, sehingga berdirilah kantor tersebut yang beralamat di Jalan Merdeka No.293 Curup. Pimpinan yang pertama kali memimpin PT. Pegadaian wilayah Curup pada masa itu adalah Bapak Syaiful dan dilanjutkan oleh pimpinan kedua yaitu Bapak Ruyadi. Setelah itu kantor Pegadaian pindah ke gedung didepan kantor yang lama tersebut sebelumnya dikarenakan masih mengontrak.

Namun kantor Pegadaian pun pindah lagi ke kantor yang baru dimana status kantor yang baru milik sendiri yang beralamat di Jalan Merdeka No.277 Curup. Sekitar tahun 2011 kantor tersebut mengalami kebakaran sehingga kantor Pegadaian pindah sementara ke Talang Rimbo Curup sembari menunggu kantor yang mengalami kebakaran di renovasi, saat kantor lama selesai di renovasi maka pindah lagi ke kantor yang beralamat di Jalan Merdeka No.277 Curup sampailah saat ini yang dipimpin oleh Bapak Babara Susyanto Dan di lanjutkan lagi oleh Ibu Santi Gustina.⁴⁴

B. Arti Dan Makna Logo Pegadaian

Logo pegadaian menampilkan simbol tiga bentuk lingkaran saling bersinggungan yang melambangkan mengenai proses perjalanan pegadaian sebagai salah satu perusahaan mulai dari sejarah berdiri, perkembangan hingga transformasi menjadi solusi keuangan yang berpegang pada budaya perusahaan yaitu akhlak. Simbol tiga bentuk lingkaran yang saling bersinggungan mewakili tiga layanan utama pada pegadaian seperti: pembiayaan gadai dan mikro, emas, dan aneka jasa pegadaian dengan

⁴⁴ Arsip PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

filosofi logo sebagai berikut:

Gambar 3.1

Logo Pegadaian



1. Warna hijau : Melambangkan keteduhan, tumbuh berkembang untuk membantu dan melindungi masyarakat
2. Gambar Timbangan : Melambangkan keadilan dan kejujuran
3. Bentuk Huruf : Melambangkan untuk menumbuhkan kesan rendah hati, tulus dan ramah dalam melayani

C. Visi Dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

1. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan pilihan utama masyarakat.

2. Misi

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan *digital*

- 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh
- 4) SDM yang professional berbudaya kinerja baik⁴⁵

D. Lokasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Kantor PT. Pegadaian Cabang Curup Beralamat Di Jl. Merdeka No. 277,
Kelurahan Kepala Siring, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang lebong,
Provinsi Bengkulu.

Kode pos : 39119

Telphone : (0732) 325059

E. Produk-Produk PT. Pegadaian Cabang Curup

1. Produk Kredit dan Pembiayaan

a. Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit Cepat Aman adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan barang elektronik lainnya.⁴⁶

Beberapa keunggulan dari produk KCA :

⁴⁵ <https://www.pegadaian.co.id>, *Pegadaian*, Diakses pada 18 Juni 2023, pukul, 20.22

⁴⁶ <https://digital.pegadaian.co.id/informasi-produk>. *Pegadaian Digital*, Diakses pada 20 Juni 2023, pukul 21.20

- 1) *Platform* pinjaman dimulai dari Rp 50.000.00 sampai dengan Rp 500.000.00
- 2) Tenor dari pinjaman mulai dari 1 samapai dengan 60 hari serta dapat melakukan perpanjangan tenor.
- 3) Suku bungan pinjaman 0%
- 4) Biaya administrasi ringan
- 5) Proses pinjaman cepat, hanya perlu waktu 15 menit.
- 6) Pelunasan dari pinjaman dapat dilakukan kapan saja.
- 7) Pinjaman dana diberikan dalam bentuk tunai.

Syarat dari produk KCA :

- a. *Fotocopy* KTP atau identitas resmi.
- b. Menyerahkan barang jaminan.
- c. Kendaraaan bermotor diwajibkan membawa BPKB dan STNK asli.
- d. Nasabah menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK).

b. Krasida

Krasida adalah kredit angsuran bulanan untuk keperluan *konsumtif* dan *produktif* dengan jaminan emas yang menjadi solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah.⁴⁷

⁴⁷ <https://sahabat.pegadaian.co.id/krasida/>.*Sahabat Pegadaian*, Diakses pada, 22 Juni 2023,pukul 19.04

Keunggulan :

- a. Pelayanan lebih dari 4400 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.
- b. Platfon dimulai dari Rp 1.000.000.00 hingga Rp 250.000.000.00
- c. Dalam proses mudah dan cepat.
- d. Dapat memperoleh pinjaman maksimal yaitu 95% dari nilai taksir agunan.
- e. Pinjaman dengan sewa modal relatif lebih murah dengan angsuran tetap per bulan
- f. Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan mulai dari 6, 12, 24, hingga 36 bulan.
- g. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

Persyaratan :

- a. *Fotokopy* KTP dan Kartu Keluarga.
 - b. Memiliki barang jaminan berupa emas.
- c. Amanah

Amanah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada karyawan tetap dan pengusaha mikro, guna pembelian kendaraan bermotor.⁴⁸

⁴⁸ <https://sahabat.pegadaian.co.id/amanah/>. Sahabat Pegadaian, Diakses pada 22 Juni 2023, pukul 19.10

Keunggulan :

- a. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menetralkan.
- b. Proses pembiayaan dilayani diseluruh outlet pegadaian di Indonesia.
- c. Uang muka dari pembelian kendaraan bermotor mulai dari 10%.
- d. Memiliki jangka waktu yang fleksibel yaitu mulai dari 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan.
- e. Pegadaian memberikan tarif (mun'ah) yang menarik dan kompetitif.
- f. Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan bermotor yang baru ataupun yang *second*.
- g. Prosedur pelayanan sederhana, cepat, mudah.

Persyaratan :

- a. Karyawan tetap suatu instansi baik pemerintah atau swasta minimal memiliki masa kerja 2 tahun.
 - b. *Fotocopy* Kartu Keluarga dan KTP
 - c. *Fotocopy* SK Pengangkatan.
 - d. *Fotocopy* kartu pengenalan karyawan atau Karpeg.
 - e. *Fotocopy* surat Nikah (jika ada).
 - f. Slip gaji 2 bulan terakhir
- d. Arrum Haji

Arrum Haji adalah pembiayaan haji yaitu layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan

emas atau tabungan emas dan proses yang mudah serta aman.⁴⁹

Keunggulan :

- a. Mendapatkan tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- b. Emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.
- c. Biaya pemeliharaan jaminan terjangkau jaminan emas dapat dijadikan sebagai biaya pelunasan biaya haji pada saat lunas.

Persyaratan :

- a. Memenuhi syarat sebagai jamaah haji.
- b. *Fotocopy* KTP.

2. Produk Emas

a. 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 masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memilih rumah idaman serta kendaraan pribadi.⁵⁰

⁴⁹ <https://www.pegadaian.co.id/produk/pembiayaan-porsi-haji>. *Pegadaian*, Diakses pada 22 Juni 2023, pukul 19.25

⁵⁰ Sahabat Pegadaian, Mengenal Pegadaian Syariah : Solusi Keuangan Sesuai Syariat, *Sahabat Pegadaian Solusi Gadai Terbaik - Tips Menabung Emas - Inspirasi Investasi Terbaik* (blog 12 Mei 2020, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/mengenal-pegadaian-syariah-solusi-keuangan-sesuai-syariat>).

b. Tabungan Emas

Tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.⁵¹

c. Konsinyasi Emas

Konsinyasi emas adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.⁵²

3. Layanan Jasa

a. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Jasa pembayaran online merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran *finance*, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.⁵³

b. *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box Adalah sebuah jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang khusus, keamanan dari barang dan surat-surat berharga terjamin karena

⁵¹ <https://www.pegadaian.co.id/produk/tabungan-emas>. *Pegadaian*, Diakses pada 22 Juni 2023, pukul. 20.09

⁵² <https://www.pegadaian.co.id/produk/konsinyasi-emas>. *Pegadaian*. Diakses pada 22 juni 2023, pukul, 20.05

⁵³ <https://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-pembayaran-online>. *Pegadaian*, Diakses pada 22 Juni 2023,pukul, 20.02

ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api.

c. *Pegadaian Digital Service*

Pegadaian Digital Service merupakan suatu aplikasi *online* yang digunakan pada *smartphone* dengan basis *android* agar pengguna dari *smartphone* ini sendiri dapat melakukan beberapa transaksi dengan mudah tentunya dengan tarif disesuaikan.⁵⁴

d. *Jasa Taksiran*

Jasa taksiran merupakan layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau.⁵⁵

e. *Jasa Titipan*

Jasa titipan merupakan layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor.⁵⁶

f. *Pegadaian Mobile*

Pegadaian mobile adalah program kemitraan dari pegadaian dimana nasabah pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis *electronic payment* langsung dari *smartphone Android* yang dimiliki.⁵⁷

⁵⁴ “Dokumen PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup, Tahun 2020.

⁵⁵ <https://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-taksiran>. *Pegadaian*, Diakses pada 22 Juni 2023, pukul, 20.12

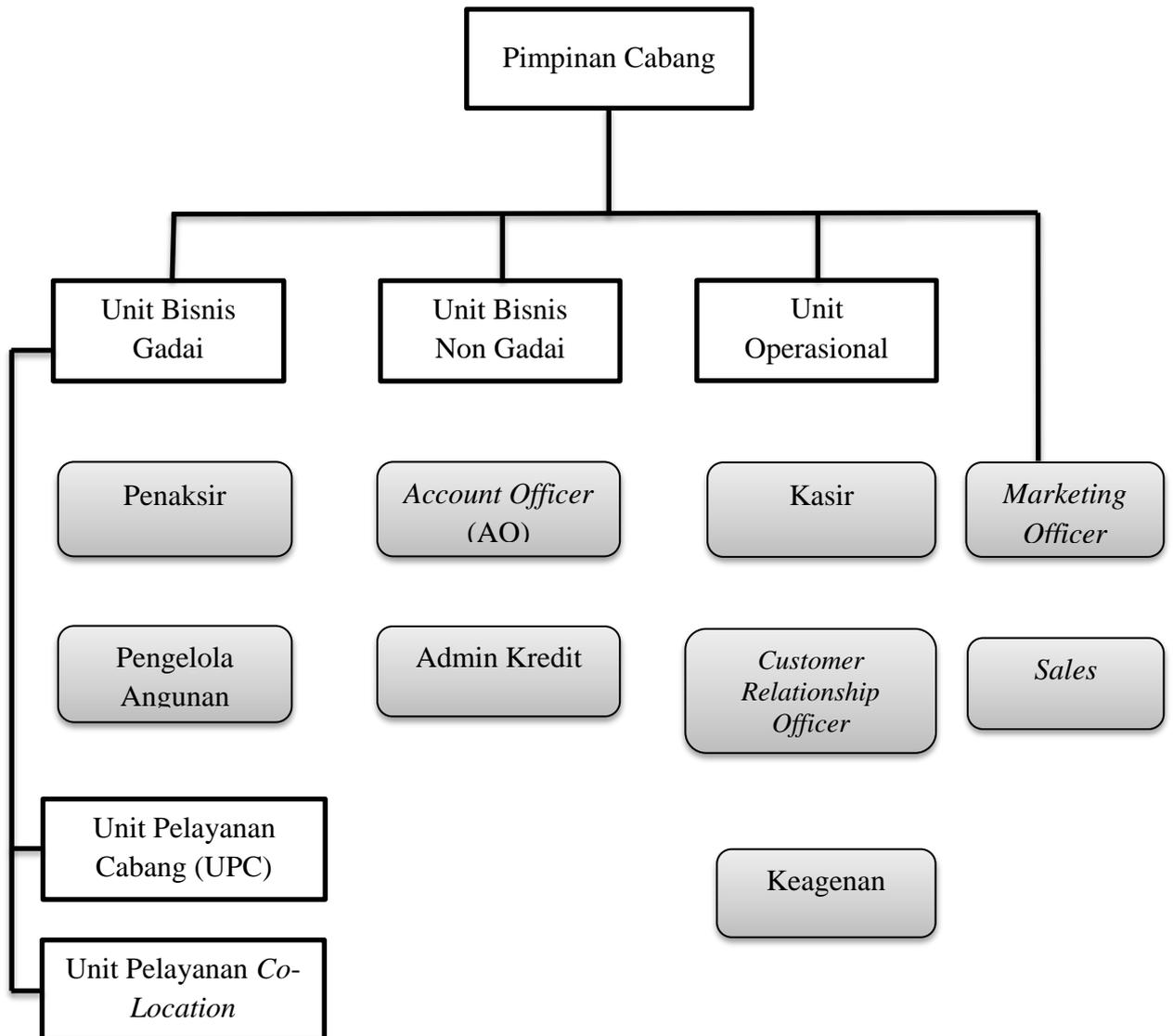
⁵⁶ <http://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-titipan>. *Pegadaian*, Diakses pada 22 Juni 2023, pukul 20.13

⁵⁷ <https://pegadaian.co.id>, Diakses pada 22 juni 2023, pukul, 20.20

F. Struktur Organisasi Kantor Cabang

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup⁵⁸



⁵⁸ Arsip PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

G. Tugas, Fungsi dan Tujuan Pegadaian

1. Tugas Pokok Pegadaian

Tugas pokok pegadaian yaitu menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan pegadaian atas dasar materi.⁵⁹

2. Fungsi Pegadaian

- 1) Sebagai pengelola penyaluran dana pinjaman yang berdasarkan atas dasar hukum gadai dengan cara yang mudah, cepat dan aman.
- 2) Untuk mengelola semua bentuk keuangan, kepegawaian, perlengkapan, pendidikan dan pelatihan.
- 3) Untuk menciptakan dan mengembangkan suatu usaha-usaha yang menguntungkan bagi pegadaian itu sendiri dan masyarakat pada umumnya.
- 4) Untuk mengelola sebuah organisasi dan tata cara dalam pelaksanaan pegadaian.
- 5) Untuk pengembangan dan pengawasan dalam sebuah pengelolaan pegadaian.⁶⁰

⁵⁹ <https://www.studocu.com/id/document/universitas-prima-indonesia/bank-dan-lembaga-keuangan-lainnya/topik-11-pegadaian/45542457>. *Topik 11 Pegadaian - Tugas, Fungsi Dan Tujuan Pegadaian*, Diakses pada 20 Juni 2023, pukul 20.20

⁶⁰ Topik 11 Pegadaian - Tugas, Fungsi Dan Tujuan Pegadaian.

3. Tujuan Pegadaian

- 1) Untuk melaksanakan dan menunjang sebuah kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan dibidang pembangunan nasional yang melalui penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mencegah timbulnya praktik ijon, pegadaian gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lain sebagainya.
- 3) Agar menyediakan dana dengan cara yang sederhana pada masyarakat luas, terutama bagi kalangan menengah bawah, untuk konsumsi dan produksi.⁶¹

⁶¹ Topik 11 Pegadaian - Tugas, Fungsi Dan Tujuan Pegadaian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data penelitian yang bersifat kualitatif, data yang ditampilkan bersifat narasi dan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang peneliti berikan dalam bentuk wawancara. Dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti pertanyaan tersebut diajukan kepada Nasabah Maupun karyawan yang menggunakan Aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup. Adapun hasil dari keseluruhan wawancara baik itu pertanyaan dan jawaban dari setiap responden beserta analisisnya dituangkan dalam bentuk deskripsi, berikut penulis paparkan hasil dari wawancara tersebut:

1. ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI PDS DI PT. PEGADAIAN CABANG CURUP

Dalam melakukan efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS, PT. Pegadaian Cabang Curup dapat dilihat dari 3 alat ukur efektivitas. Alat ukur efektivitas dapat dilihat dari efektivitas waktu, efektivitas tenaga, dan hasil yang diperoleh.

PT. Pegadaian Cabang Curup Merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam

mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka. Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi finansial *company* melalui strategi *G-5star generation*. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran pegadaian *digital service* (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. Pegadaian *digital service* merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk pegadaian.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Bapak Irdiansyah Febrian Putra selaku *Marketing Executive* diketahui bahwa:⁶²

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

Selanjutnya, dari hasil wawancara peneliti kepada Ibu Lucy Marcela selaku *Marketing officer* di PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁶³

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

⁶² Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, Wawancara, pada 1 Agustus 2023, Pukul 14.15 WIB

⁶³ Lucy Marcela, *Marketing officer*, Wawancara pada 12 Agustus 2023, Pukul 14.01 WIB

aplikasi PDS ini.”.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Bapak Irdiansyah Febrian Putra selaku *Marketing Executive* diketahui bahwa:⁶⁴

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

Dari awal kemunculan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) ini memang sudah dirasakan cukup membantu sebagian nasabah di pegadaian cabang curup yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke *outlet* dan juga bisa transaksi dimana saja dan kapan saja.

Aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) juga dirasa cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena dalam hal ini pegadaian juga diawasi langsung oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah dan aplikasi ini juga sudah dilengkapi dengan sistem *password*. Selain itu juga dari pihak PT. Pegadaian cabang curup juga memperhatikan alat ukur efektivitas aplikasi PDS.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Irdiansyah Febrian Putra selaku *Marketing Executive*, dan Lucy Marcela selaku *Marketing officer* peneliti mendapatkan jawaban bagaimana

⁶⁴ Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, *Wawancara*, pada 1 Agustus 2023, Pukul 14.15 WIB

efektivitas dan efisiensi Aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

1) Efektivitas Waktu

Pegadaian Cabang Curup menerapkan 3 alat ukur efektivitas Aplikasi PDS, dimana Aplikasi PDS ini berperan sangat penting bagi perusahaan dengan mengutamakan kualitas dan kegunaan aplikasi ini. Pegadaian Cabang Curup mengutamakan tujuan dasar dikeluarkannya Aplikasi PDS ini adalah untuk memperluas target pasar dan diharapkan dapat meringankan proses transaksi yang dilakukan oleh petugas maupun nasabah dalam melakukan transaksi yang dapat diakses menggunakan *smartphone* yang berbasis android tanpa harus secara manual datang ke *outlet* pegadaian.

Secara teori efektivitas waktu adalah Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. Hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif.⁶⁵

⁶⁵ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 28

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Bapak Irdiansyah Febrian Saputra selaku *Marketing Executive* PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁶⁶

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

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

Sebagian nasabah pun juga sudah ada yang merasa dibantu oleh aplikasi PDS ini semenjak diluncurkan, seperti yang dituturkan oleh ibu Lara Dwi Putri selaku nasabah aktif pegadaian cabang Curup:⁶⁷

“saya menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini memudahkan saya dalam bertransaksi produk-produk yang ada di aplikasi PDS. Apalagi di dalam aplikasi ini saya jadi banyak tahu tentang produk yang dikeluarkan oleh pegadaian.”

⁶⁶ Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, *Wawancara*, pada 27 Juli 2023, Pukul 15.18 WIB

⁶⁷ Lara dwi putri, Nasabah aktif, *wawancara*, pada 4 november 2023, pukul 14.20 WIB

Selain ibu Lara Dwi Putri selaku nasabah aktif pegadaian cabang curup, ada ibu Fani Nurhatja selaku nasabah aktif pegadaian cabang curup juga menjelaskan:⁶⁸

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

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi ini sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengenalkan produk-produk pegadaian. Selain transaksi gadai maupun non gadai juga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah untuk berinvestasi emas melalui aplikasi tersebut.

2) Efektivitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.⁶⁹

⁶⁸ Fani Nurhatja, Nasabah aktif, *wawancara*, pada 6 november 2023, pukul 15.20 WIB

⁶⁹ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 28

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada Bapak Efriyansah, selaku nasabah aktif PT. Pegadaian Cabang Curup mengatakan bahwa:⁷⁰

“ya, namanya perkembangan zaman, semuanya maunya serba instan, namun masih ada kok beberapa transaksi yang harus dilakukan di kantor pegadaian salah satunya itu kalo mau ambil barang tebusan, atau kalo melakukan perpanjangan jika sudah melewati jatuh tempo juga harus datang ke kantor. Kalo di pikir-pikir yang mengantri di kantor juga sedikit berkurang .”

Selanjutnya, dari hasil wawancara peneliti kepada Ibu Lucy Marcela selaku *Marketing officer* di PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁷¹

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

Seperti yang dipaparkan oleh bapak Efriyansah selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup:⁷²

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

⁷⁰ Efriyansah, nasabah aktif, *wawancara*, pada 16 november 2023 pukul 14.17 WIB

⁷¹ Lucy Marcela , *Marketing officer*, *Wawancara* pada 12 Agustus 2023, Pukul 14.01

⁷² Efriyansah, nasabah aktif, *wawancara* pada 14 november 2023, pukul 15.29 WIB

Ibu Lara Dwi Putri selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup juga menuturkan:⁷³

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

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

Karena hal tersebut, pihak pegadaian selalu tanggap untuk mengatasi kendala atau hambatan yang dirasakan nasabah. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Irdiansyah Febrian Saputra selaku *Marketing Executive* PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁷⁴

“pada awal kemunculan aplikasi ini, banyak memang yang mengajukan komplain ke kantor, kita juga langsung merespon keluhan tersebut, dengan menanyakan persoalan apa yang menjadi hambatan bagi nasabah dalam penggunaan aplikasi ini. Awalnya kita melakukan pengecekan pada aplikasi PDS ini, lalu ketika sudah tahu apa yang menjadi permasalahannya kita melaporkan hal tersebut ke tim TI yang berada di pusat untuk dilakukan .”

⁷³ Lara dwi putri, Nasabah aktif, *wawancara*, pada 12 november 2023, pukul 15.20 WIB

⁷⁴ Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, *Wawancara*, pada 27 Juli 2023, Pukul 15.18 WIB

Kemudian Ibu Lusy Marcela selaku *Marketing officer* PT. Pegadaian Cabang Curup diketahui bahwa:⁷⁵

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

Dan di pegadaian sendiri jika ada nasabah yang mengalami keluhan yang mengakibatkan kerugian secara finansial seperti apa yang dipaparkan pada wawancara diatas, ibu Monica Salles Anggraini selaku CRO PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁷⁶

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

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

⁷⁵ Lucy Marcela , *Marketing officer*, *Wawancara* pada 12 Agustus 2023, Pukul 14.01 WIB

⁷⁶ Monica salles anggraini, CRO, *wawancara* pada 13 agustus 2023, pukul 14.01 WIB

3) Hasil Yang Di Peroleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum kegiatan dilaksanakan ditentukan dulu tujuan yang diharapkan. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif.⁷⁷

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada Ibu Lara Dwi Putri selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup mengatakan bahwa:⁷⁸

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

⁷⁷ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (Purwokerto: 2023), hlm. 30

⁷⁸ Lara Dwi Putri, Nasabah aktif, wawancara, pada 12 November 2023, pukul 15.20 WIB

Kemudian dilanjutkan dengan Bapak Efriyansah, selaku nasabah aktif PT. Pegadaian Cabang Curup mengatakan bahwa:⁷⁹

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

Dari wawancara nasabah dan karyawan tersebut menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan keefektifan dari aplikasi ini karena memang aplikasi PDS ini dapat diakses dengan mudah dimana saja dan kapan saja tanpa datang ke outlet pegadaian.

2. ANALISIS EFISIENSI APLIKASI PDS DI PT. PEGADAIAN CABANG CURUP

Menurut Stoner, Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi. Seorang yang bertindak secara efisien mampu meminimalkan biaya sumber daya yang diperlukan. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT. Pegadaian sehingga terjadinya

⁷⁹ Efriyansah, nasabah aktif, *wawancara*, pada 16 november 2023 pukul 14.17 WIB

keterlambatan dalam transaksi.⁸⁰

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Bapak Irdiansyah Febrian Saputra selaku *Marketing Executive* PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa:⁸¹

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

Selanjutnya, dari hasil wawancara peneliti kepada Ibu Lucy Marcela selaku *Marketing officer* di PT. Pegadaian Cabang Curup, mengatakan bahwa.⁸²

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

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa semenjak adanya aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) tersebut sudah cukup efisien memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi produk gadai dan non-gadai tanpa harus datang langsung ke *outlet* pegadaian. Dengan adanya pembaharuan dari segi pelayanan yang biasa dilakukan secara offline ke pelayanan online ini, pegadaian berharap dengan adanya aplikasi PDS ini

⁸⁰ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (Purwokerto: 2023), hlm. 17

⁸¹ Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, Wawancara, pada 27 Juli 2023, Pukul 15.18 WIB

⁸² Lucy Marcela, *Marketing officer*, Wawancara pada 12 Agustus 2023, Pukul 14.01 WIB

sebagai bentuk upaya pegadaian untuk memuaskan nasabah bertransaksi produk gadai maupun non gadai di pegadaian cabang manapun.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada Ibu Lara Dwi Putri selaku nasabah aktif dan pengguna aplikasi PDS di PT. Pegadaian cabang curup mengatakan bahwa:⁸³

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

Kemudian dilanjutkan dengan Ibu Fani Nurhatja, selaku nasabah aktif PT. Pegadaian Cabang Curup mengatakan bahwa:⁸⁴

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

Dari wawancara nasabah dan karyawan tersebut menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan efisiensi dari aplikasi PDS ini karena memng aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja, sehingga bagi nasabah yang bekerja dari pagi sampai sore masih bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

⁸³ Lara dwi putri, Nasabah aktif, *wawancara*, pada 12 november 2023, pukul 15.20 WIB

⁸⁴ Fani Nurhatja, Nasabah aktif, *wawancara*, pada 12 november 2023, pukul 15.20 WIB

B. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas mengenai efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup bahwa ada 3 alat ukur efektivitas yang diambil yaitu:

1) Efektivitas Waktu

PT. Pegadaian Cabang Curup meluncurkan Aplikasi PDS pada perusahaan, dimana Aplikasi PDS sangat berperan penting dalam perusahaan dengan mengutamakan kualitas serta kegunaan aplikasi PDS. Selain mengutamakan kualitas serta kegunaan Aplikasi PDS, PT. Pegadaian Cabang Curup juga mengutamakan tujuan dasar dari dikeluarkannya aplikasi PDS ini adalah untuk memberikan kemudahan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan bagi nasabah yang melakukan Aplikasi PDS dalam melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran dengan menyediakan fitur berupa metode pembayaran menggunakan *virtual account* atau *m-banking*.

Secara teori Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif.⁸⁵

Berdasarkan hasil penelitian terhadap efektivitas aplikasi PDS dari segi efektivitas waktu sudah sangat bagus karena Aplikasi PDS ini

⁸⁵ Anggit Maeka Putri, Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto, (purwokerto: 2021), hlm. 10

sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengenalkan produk-produk pegadaian. Selain transaksi gadai maupun non gadai juga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah untuk berinvestasi emas melalui aplikasi tersebut.

2) Efektivitas Tenaga

PT. Pegadaian Cabang Curup melakukan alat ukur efektivitas Aplikasi PDS untuk Efektivitas Tenaga dalam menggunakan aplikasi PDS ini sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja dan secara langsung mengenalkan produk-produk pegadaian. Selain transaksi gadai dan non gadai juga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah untuk berinvestasi emas melalui aplikasi tersebut.

Secara teori Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.⁸⁶

Berdasarkan hasil penelitian terhadap alat ukur efektivitas aplikasi PDS dari segi tenaga sangat cukup memudahkan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS tanpa datang

⁸⁶ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 28

langsung ke *outlet* pegadaian.

3) Hasil Yang Diperoleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan.⁸⁷

Berdasarkan hasil penelitian terhadap alat ukur efektivitas Aplikasi PDS dari segi hasil yang diperoleh menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa dari nasabah tersebut merasakan keefektifan dari aplikasi ini karena memang aplikasi PDS ini dapat diakses dengan mudah dimana saja dan kapan saja tanpa datang ke outlet pegadaian.

2. Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup

Menurut hasil penelitian pada PT. Pegadaian cabang curup meyakini keberadaan aplikasi PDS cukup efektif dan efisien sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.

Beberapa dari nasabah tersebut merasakan efisiensi dan efektivitasnya karena aplikasi PDS ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah yang bekerja dari pagi hingga malam tetap

⁸⁷ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 30

bisa bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian.

Menurut Stoner, Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi. Seorang yang bertindak secara efisien mampu meminimalkan biaya sumber daya yang diperlukan.⁸⁸

Mengenai kekurangan ataupun kendala yang ada pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini pegadaian sendiri dapat memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Sehingga keberadaan pelayanan ini justru mengedepankan manfaatnya dibandingkan kendala yang dihadapi pelanggan.

⁸⁸ Aprie Nuruliana, Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto, (purwokerto: 2023), hlm. 17

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui teknik wawancara pada PT. Pegadaian Cabang Curup mengenai “Analisis Efektivitas dan efisiensi Aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup” dengan ini dapat disimpulkan bahwa alat ukur efektivitas dan efisiensi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Curup, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan tiga alat ukur efektivitas seperti: efektivitas waktu, efektivitas tenaga, dan hasil yang diperoleh. sangat membantu dalam menentukan seberapa efektif aplikasi PDS ini berupa kualitas pelayanan digital dimana aplikasi PDS relatif cepat dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah terkait produk-produk yang ada di aplikasi PDS ini, dan kemudahan dalam bertransaksi, dimana saja dengan adanya aplikasi PDS ini sebagian nasabah merasa lebih mudah bertransaksi produk-produk yang ada di aplikasi terutama yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor pegadaian.
2. Mengenai kekurangan ataupun kendala yang ada pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini pegadaian sendiri dapat memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Sehingga keberadaan pelayanan ini justru mengedepankan manfaatnya dibandingkan kendala yang dihadapi pelanggan. mengenai keefisienan aplikasi PDS ini sudah cukup puas.

Dimana kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan antusias dari nasabah untuk merekomendasikan aplikasi PDS ini.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Pegadaian Cabang Curup, peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan yang berguna bagi semua kalangan, sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian Cabang Curup harus meningkatkan lagi pelayanan dari aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini kepada nasabahnya, terutama bagi kaum milenial yang dirasa perlu menggunakan aplikasi PDS ini.
2. Untuk efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS ini, pegadaian harus lebih memperhatikan sistem dan performa dari aplikasi PDS agar tidak terjadi ke eror-an, jika sedang digunakan oleh nasabah.
3. Dan untuk pegadaian harusnya membuat unit khusus tim IT di kantor cabang curup, mengingat banyaknya nasabah pengguna aplikasi ini untuk mencapai maksimalnya pelayanan di kantor pegadaian cabang curup.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti paparkan, dengan harapan semoga skripsi ini dapat lebih membuka pemikiran kita untuk lebih giat lagi dalam melakukan bisnis atau usaha yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad, *Manajemen Strategi*, Makassar: CV. Nas Media Pustaka, Juli 2020

Arsip PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Dokumen PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup, Tahun 2020

Fawzi- Marissa Grace Haque, dkk, *Strategi Pemasaran: Konsep, Teori, dan Implementasi*, Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021

H. Muhhamd Yusuf Saleh, Miah Said, *Konsep Dan Strategi Pemasaran*, Mangala, Makassar: CV.Sah Media, 2019

Idris Parakkasi, MM. *Pemasaran Syariah Era Digital*, Liuwiliang Bogor: Lindan Bestari, 2020

Majalah IM Indonesia, *Majalah IM Indonesia : Profil Pemimpin Pembawa Perubahan 2018: Inspiration & Motivation*, Majalah IM Indonesia, 2018

Mia Said dan Muhammad yusuf saleh, *Konsep dan strategi pemasaran*, Makassar: CV. SAH Media Makassar, 2020

Nurdin Ismail, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Islam*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019

Parakkasi, Idris, *Pemasaran Syariah Era Digital*, Liuwiliang, Bogor: Lindan Bestari 2020

Rachmat, Zul, dkk, *Strategi Pemasaran Padang Sumatera Barat*: PT. Global Eksekutif Teknologi Anggota IKAPI No. 033/SBA 2022, 2023

Riri, Oktarini, *Strategi Pemasaran*, Wonocolo, Surabaya: Cipta Media nusantara, 2022

Shinta, Ir Agustian, *Manajemen Pemasaran*, Malang, 2011

Siyoto Sandu, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2015

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2022

Terjemahan Al-Quran Ar-Rahim Surat Al-Baqarah ayat 283, Jakarta:Pustaka Jaya Ilmu, 2014

Zul Rachmat, dkk *Strategi Pemasaran*, Padang Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi Anggota IKAPI No. 033/SBA 2022, 2023

Skripsi Dan Jurnal

Anggraini, Dita Anggam, *Pengaruh Resepsi Kemudahan Dan Resepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service*, Skripsi, Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, 2020

Bustan j, Setiawan Heri W, *Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Pemasaran Langsung Terhadap Keputusan Kunjungan ”*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 3, No. 1, 2017

Fachruzi, Sahril Andi, Dkk, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian UNIB Benum), Hingh Education Of Organization Archive Quality: Jurnal Teknologi Informasi*, 12. 2, 2021

Fadhilah, Rizky Jihan, *“factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service”*, Diss, Universitas Negeri Padang, 2021

Fathoni, Anwar Muhammad, *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Hukum Islam, Jurisdiction: Jurnal Hukum dan Syariah* Vol. 9 No.1, 2018

Fitriani Elma Laila, *Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala, Bogor*, 2020

Hakim, Abdul Malik, *Analisis komperatif kualitas Pelayanan Pada pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dan Manual Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes*. Tegal, 2020

Hajar, Swara Prihatta, *Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi islam*, Jurnal Hukum Bisnis Islam Vol. 8, No. 1, 2018

- Kartika, Pini Dwi, dkk, *Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan (Studi pada perusahaan Unilever Tbk th 2015 -2019)*, Open Journal Systems, Vol.14 No.3 ,2019
- Kamal, musthafa Yusron, *Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang rawamangun*, Skripsi. Fak.Ilmu dakwah dan komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016
- Lailah Nur, Dkk., *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, Skripsi Sidoarjo: IAIN Sunan Ampel Press, 2013
- Laksono, budi sasongko, *Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Gresik)*, *jurnal: manajerial vol.5, no. 2, 2019*
- Luqman, Nurhisamm. *Etika Marketing Syariah*. IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah 4.2 2017
- Maryamah, Malahayatie, *Etika Marketing Dalam Perspektif Ekonomi Islam Marketing ETHICS In Islamic Economic Perspective*, Jurnal JESKape Vol.2 No. 1 2019
- Maula Nasrifah, Aisyah Rihadatul Kamilah, *Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Kraksaan*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 18, No.3,2021
- Murwanto,Sigit, *Marketing syariah sebagai jiwa bisnis* , Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE) Proceeding. Vol. 1, 2018
- Nasrifah,Maula, Kamilah Rihadatul Aisyah, *Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan*, Jurnal Manajemen Bisnis, 18, 3, Juli 2021
- Nugroho,rendi Mohammad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan cutomer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI syariah Cabang Fatmawati*, Skripsi, Fak.Dakwah Dan ilmu Komunikasi UIN,Jakarta, 2014
- Nurcholifah, Ita,*Strategi marketing mix dalam perspektif syariah*. Jurnal Khatulistiwa LP2M IAIN Pontianak 4.1, 2014
- Nuruliana, Aprie. *Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaidigital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk gadai Dan Non-Gadai*

Di Pegadaian Kc Purwokerto, Purwokerto, 2023

Putri Salsabila Pradhita, Yoyon Supriadi, *Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Pangelaran*. Jurnal Informatika Kesatuan 2. 1, 2022

Putri, Maeka Anggit. *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*, Purwokerto, 2021

Qadri, Nur, *Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Market Share Di Pegadaian Syariah SIDRAP*, Skripsi, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2020

Rahayu, Sri reza, *Strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan pada Bank Syariah Mandiri*, Skripsi, Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar- Raniry, Bandar Aceh, 2020

Ramadhay Putri, *Implementasi Produk Amanah Di PT. Pegadaian Persero Cabang Curup*, Skripsi, Fak. Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup, 2020

Rikza, Farajun Ilmi, *Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*, Skripsi, Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember, 2019

Siti, Mariam. *Pengenalan Strategi Marketing Dalam Pengembangan Bisnis (Umkm Binaan Jakpreneur) Di Provinsi Dki Jakarta*, E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 2.2 2022

Internet

<https://digital.pegadaian.co.id/beranda> “Aplikasi PDS” (Diakses pada tanggal 28 Februari 2023, pukul 20.04)

<https://idalamat.com/alamat/8258/pt-pegadaian-persero-cp-curup-rejang-lebong> ,*Produk-produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup* (Diakses pada tanggal 20 juni 2023)

<https://salamadian.com/pengertian-analisis> , *pengertian Analisis*, (Diakses pada Tanggal 28 Februari 2023, pukul 20.15)

<https://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB214113241351.pdf>, *Strategi Dakwah* (Diakses pada tanggal 27 juni 2023, pukul 20.24)

<https://repository.iainkudus.ac.id/10437/5/5>. BAB II. Pdf , *Strategi Pemasaran*, (Diakses pada tanggal 28 juni 2023, pukul 22.43)

<https://tafsirweb.com/3127-surat-at-taubah-ayat-111.html> , *Surat At- Taubah Ayat 111*, (Diakses pada tanggal 28 juni 2023, Pukul. 21.40)

<https://www.pegadaian.co.id>, *Pegadaian*, (Diakses pada tanggal, 18 Juni 2023,pukul, 20.22)

<https://digital.pegadaian.co.id/informasi-produk>. *Pegadaian Digital*,, (Diakses pada tanggal, 20 Juni 2023, pukul 21.20)

<https://sahabat.pegadaian.co.id/krasida/>. *Sahabat Pegadaian*, (Diakses pada tanggal, 22 Juni 2023,pukul 19.04)

<https://sahabat.pegadaian.co.id/amanah/>. *Sahabat Pegadaian*, (Diakses pada tanggal, 22 Juni 2023,pukul 19.10)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/pembiayaan-porsi-haji>.*Pegadaian*,(Diakses pada tanggal, 22 Juni 2023, pukul 19.25)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/tabungan-emas>. *Pegadaian*, (Diakses pada tanggal 22 Juni 2023, pukul. 20.09)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/konsinyasi-emas>. *Pegadaian*, (Diakses pada tanggal 22 juni 2023, pukul, 20.05)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-pembayaran-online>.*Pegadaian*, (Diakses pada tanggal 22 Juni 2023,pukul, 20.02)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-taksiran>. *Pegadaian*, (Diakses pada tanggal 22 Juni 2023, pukul, 20.12)

<https://www.pegadaian.co.id/produk/jasa-titipan>. *Pegadaian*, (Diakses pada tanggal 22 Juni 2023,pukul 20.13)

<https://pegadaian.co.id>, (Diakses pada tanggal 22 juni 2023, pukul, 20.20)

Narasumber

Irdiansyah Febrian Putra, *Marketing Executive*, wawancara selaku Marketing Executive, Tanggal 27 juli 2023, Pukul 15.18 WIB

—————, *Marketing Executive*, Wawancara selaku Marketing Executive, Tanggal 1 Agustus 2023, Pukul 14.15 WIB

_____, *Marketing Executive*, Wawancara selaku Marketing Executive, Tanggal 12 Agustus 2023, Pukul 17.15 WIB

_____, *Marketing Executive*, Wawancara selaku Marketing Executive, Tanggal 15 Agustus 2023, Pukul 14.17 WIB

_____, *Marketing Executive*, Wawancara selaku Marketing Executive, Tanggal 16 Agustus 2023, Pukul 14.15 WIB

Lucy Marcela, *Marketing officer*, Wawancara selaku Marketing Officer, Tanggal 27 Juli 2023, Pukul 14.27 WIB

_____, *Marketing officer*, Wawancara selaku Marketing Officer, Tanggal 12 Agustus 2023, Pukul 14.01 WIB

_____, *Marketing officer*, Wawancara selaku Marketing Officer, Tanggal 15 Agustus 2023, Pukul 13.27 WIB

Monica Selles Anggraini, *Customer Relation Officer*, Wawancara selaku Customer Relation Officer, Tanggal 13 Agustus 2023, Pukul 14.01 WIB

Lara dwi putri, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 4 November 2023, pukul 14.20 WIB

_____, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 12 November 2023, pukul 14.20 WIB

Fani Nurhatja, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 6 November 2023, pukul 15.20 WIB

_____, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 12 November 2023, pukul 15.20 WIB

Efriansah, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 14 November 2023 pukul 14.17 WIB

_____, Nasabah Aktif, wawancara selaku Nasabah Aktif, Tanggal 16 November 2023 pukul 14.17 WIB

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
 FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
 PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Dr. A.K. Omi Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7002044 Fax (0732) 2101009, 082186121778 Cemp. 99119

KARTU DAFTAR KEHADIRAN UJIAN MUNAQASAH/SKRIPSI

Nama : HECLA TRI ANJELI
 NIM : 19631041
 Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Hari/Tanggal	Nama Peserta Ujian Skripsi	Judul Skripsi	Nama Penguji	Tanda Tangan Penguji
JUMAT / 23/02/2023 / 06	NIRATI (19621021)	"EFEKTIVITAS PENERAPAN UU NO. 16 TAHUN 2019 TENTANG MENEGSAH PERNIKHAHAN DINI DI KUA KECAMATAN SYEHI ROTAN"	1. OLORI WAH HAHIM HIRAHAP, Lc. M. A 2. ANWAR HAHM. M. H.	1. [Signature] 2. [Signature]
SENIN / 26/02/2023 / 06	NOELI AGUSTIN (19681031)	"Pengaruh Selebrasi Endorment, Peranai Branding Dan Populartice Terhadap Penjualan Volume Penjualan suatu Di Media Sosial Instagram. Studi Kasus Bisnis Makanan Kac. Curup Kab. Tanah Bata"	1. RUTH KAMATA DEWI, M.M 2. SINEBA ARI SILVIA, S.E. ME	1. [Signature] 2. [Signature]
SENIN / 27/02/2023 / 06	Puani Andini ()	"FAKOR-FAKOR YANG MENPERBANKHI PEMBIAYAN PADA BUMDES JUYA MANDIRI DALAM PENINGKATAN WISATA UMUM DAERAH KARANG JAYA"	1. HENDHANTO, M.A 2. REFRIYADI, M.M S.E. M.M	1. [Signature] 2. [Signature]
RABU / 01/03/2023 / 02	ALVIOGA (19631003)	"PENGARUH FAKTOR FUNDAMENTAL TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN INITIAL PUBLIC OFFERING DI BURSA CEK INDONESIA"	1. NOPRIANI, M. Ag 2. HENDHANTO ASURAH, ME	1. [Signature] 2. [Signature]
SENIN / 04/03/2023 / 07	LARA SANTI (19631057)	"PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MODEL BANKING SYARIAH TERHADAP KEPuasan MAHASISWA PENERIMA KIP DI IAIN CURUP"	1. NOPRIANI, M. Ag 2. LIRA NUSYA PERMANI S.E. M. AK	1. [Signature] 2. [Signature]
			1. 2.	1. 2.

Mengetahui,
 Ketua Prodi Perbankan Syariah

Khairul Umam Khudhori, M.E.I
 NIP. 199007252018011001



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
 Nomor : Ra.34/F.S.04/PP.00.09/05/2023

Pada hari ini Rabu Tanggal 17 Bulan Mei Tahun 2023 telah diadakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Heci Lia Tri Anzeli NIM : 18631041
 Jurusan : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Analisis Strategi Marketing dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah Melalui Aplikasi DDF (Digital Duit Service) di P.T. Beadaan (Persero) Cabang Curup

Pengasas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :
Suis Juliandi

Pembimbing I : Khasul Umam Khudhori M.E.I
 Pembimbing II : Permyadi M.M

Setelah analisis kedua calon pembimbing serta masukan audien, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. di luar batasan harus disebutkan bagaimana strategi marketingnya
2. Memiliki
3. di Prosentasi harus menggunakan buku Panduan dan format terlampir BPS
4. harus menggunakan data yang ada daftar pustaka harus sesuai Alfabel
5. PDF diakhiri dari judul
6. harus minimal 2 bab
7. harus menggunakan harus ada perbedaan

Agar sebagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan ke tahap penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat hari senin seminar ini, yaitu pada tanggal 31 bulan Mei tahun 2023, apabila sampai pada hari tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan ditolak.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 17 Mei - 2023

Moderator
Suis Juliandi

Pembimbing I
Khasul Umam Khudhori M.E.I
 NIP. 199007252018011001

Calon Pembimbing II
Permyadi M.M
 NIP. 1967040119701010003

Halaman ini adalah berita acara yang dibuat oleh panitia yang telah ditunjuk oleh Institut Agama Islam Negeri Curup sebagai alat bukti yang sah dan yang akan diterbitkan ke Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam / Perguruan Tinggi Perbankan Syariah dengan melakukan perbaikan skripsi BAB I yang sudah lengkap / AGC oleh pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jl. Dr. A.R. Gani, No. 1, Telp: 07432 21010-21250, Fax 71010 Catur 30119 email: admin@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi PERBAIKAN STRATEGI 'M' menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

Judul : ANALISIS STRATEGI MARKETING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH MELAWI APLIKASI PDS DI PT. PEGADAIAN CABANG CURUP

Penulis : HECI LIA TRI ANJELI
NIM : 19631041

Persentase dengan tingkat kesamaan sebesar 34 %

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 22 SEPTEMBER 2023
Pemeriksa,
Admin Turnitin Prodi Perbankan Syariah

SOEKTA, S.E.I, M.E.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 427/10700.00/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SANTI GUSTINA
Jabatan : Pemimpin PT Pegadaian Cabang Curup

Dengan ini menerangkan bahwa nama di bawah ini :

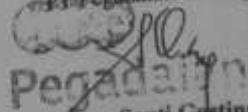
Nama : HECI TRI ANJELI
NIM : 19631041
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Curup

Telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian Cabang Curup untuk kebutuhan Skripsi yang bersangkutan dengan judul "Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Melalui Aplikasi PDS di PT Pegadaian Cabang Curup".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 31 Agustus 2023

PT Pegadaian Cabang Curup



Pegadaian

Santi Gustina
Pemimpin Cabang



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : HEGI LIA TRI ANJELI
 NIM : 19631041
 FAKULTAS/PRODI : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / PERBAIKAN SYARIAH
 PEMBIMBING I : KHAIRUL UMAM KHUDDORI M.E.I
 PEMBIMBING II : PEFRIYADI, M.M
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STRATEGI MARKETING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MAMBAH MELALUI APLIKASI PDS DI PT. PESADIRAN (PESERA) CABANG CURUP

- * Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali ditunjukkan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : HEGI LIA TRI ANJELI
 NIM : 19631041
 FAKULTAS/PRODI : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / PERBAIKAN SYARIAH
 PEMBIMBING I : KHAIRUL UMAM KHUDDORI M.E.I
 PEMBIMBING II : PEFRIYADI, M.M
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STRATEGI MARKETING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MAMBAH MELALUI APLIKASI PDS DI PT. PESADIRAN (PESERA) CABANG CURUP

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I

 KHAIRUL UMAM KHUDDORI M.E.I
 NIP. 197007252018011001

Pembimbing II

 PEFRIYADI, M.M
 NIP. 198702012020121803



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	1/2023 08	Revisian Latar Belakang, No. 3 Rumusan masalah, letakan di Bab 1 Kajian Literatur di beri Nomor.		
2	8/2023 08	BAB I - Sematkan lagi latar belakang 2y Masalah		
3	10/2023 08	BAB II, III - Teori ditambahkan - Rumusan sistematika		
4	22/2023 08	ACC BAB I - III		
5	31/2023 08	Perbaikan BAB III Asumsi & rumusan		
6	05/2023 09	ACC BAB IV & V		
7	07/2023 09	Abstrak		
8	12/2023 09	ACC Sidang		



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	10/2023 06	Revisian: Latar belakang, stasi. Kajian Literatur, 2y Metode Penelitian.	f.	
2	26/2023 06	ACC BAB I	f.	
3	12/2023 07	Revisian Bab 2: Tulisan Astori harus di perhatikan. Tambahkan Anal di bagian B. Struktur pembahasan dalam 1210m	f.	
4	24/2023 07	ACC BAB II	f.	
5	23/2023 08	Di Bab 3: Tambahkan Logo dan makna dari Perpadatan Bab 4: SISTEM PERLUKUTAN Bab 5: Analisis lagi Saran No. 3	f.	
6	28/2023 08	ACC BAB III, IV, & V	f.	
7	05/2023 09	ACC ABSTRAK	f.	
8	09/2023 09	LANJUT SIDANG	f.	

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa Strategi Pemasaran yang saat ini digunakan untuk memperkenalkan aplikasi PDS kepada nasabah?
2. Bagaimana PT. Pegadaian Cabang Curup menilai keberhasilan strategi pemasaran mereka dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui aplikasi PDS?
3. Bagaimana peran tim pemasaran dalam mengedukasi nasabah tentang kegunaan dan manfaat aplikasi PDS?
4. Bagaimana PT. Pegadaian Cabang Curup menjaga kepatuhan terhadap standar privasi dan keamanan data nasabah dalam pemasaran melalui aplikasi PDS?
5. Apa kendala umum yang sering nasabah alami dalam menggunakan aplikasi PDS?
6. Bagaimana PT. Pegadaian Cabang Curup mengidentifikasi dan memahami kendala-kendala yang dialami nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS?
7. Apakah PT. Pegadaian Cabang Curup menyediakan pelatihan atau panduan yang jelas kepada nasabah untuk meminimalkan kesalahan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi PDS?
8. Bagaimana PT. Pegadaian Cabang Curup merespons masalah atau keluhan nasabah terkait dengan aplikasi PDS?

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

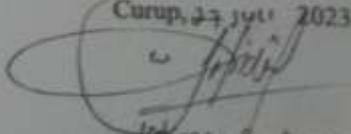
Nama : Indrianyah Fabrian Petra, SP
Umur : 30 tahun
Jabatan : Marketing Executive
Alamat : Curup, Kepala Siring

Menerangkan bahwa:

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
Nim : 19631041
Prodi/ Fakultas : Perbankan Syariah/ Syariah Dan Ekonomi Islam

Benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Melalui Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup" guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Prodi Perbankan Syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 27 Juli 2023

Indrianyah Fabrian Petra, SP

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusy Marcella, S.Pd
Umur : 23 Tahun
Jabatan : Marketing Officer
Alamat : Desa Tebat Manak

Menerangkan bahwa:

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
Nim : 19631041
Prodi/ Fakultas : Perbankan Syariah/ Syariah Dan Ekonomi Islam

Benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Melalui Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup" guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Prodi Perbankan Syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 27 Juli 2023



Lusy Marcella, S.Pd

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LARA DWI PUTRI
Umur : 24 TAHUN
Jabatan : NASABAH AKTIF
Alamat : SUKAWATI

Menerangkan bahwa:

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
Nim : 19631041
Prodi/ Fakultas : Perbankan Syariah/ Syariah Dan Ekonomi Islam

Benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup**" guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Prodi Perbankan Syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 4 NOVEMBER 2023



LARA DWI PUTRI
LARA DWI PUTRI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MONICA FELIES ANGELINI, A.Md.
Umur : 20 TAHUN
Jabatan : CRO (CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER)
Alamat : Jl. BARU

Menerangkan bahwa:

Nama : Heci Lia Tri Anjeli
Nim : 19631041
Prodi/ Fakultas : Perbankan Syariah/ Syariah Dan Ekonomi Islam

Benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Melalui Aplikasi PDS Di PT. Pegadaian Cabang Curup" guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Prodi Perbankan Syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 15 Agustus 2023



MONICA FELIES A

DOKUMENTASI



Kantor PT. Pegadaian Cabang Curup terletak di JL. Merdeka, No.277, Rejang Lebong, Bengkulu.



Wawancara dengan Bapak Irdiansyah Febrian Putra selaku *Marketing Executive* di PT. Pegadaian Cabang Curup



Wawancara dengan Ibu Lusy Marcela selaku *Marketing Officer* di PT. Pegadaian Cabang Curup



Wawancara dengan Ibu Monica Selles Anggraini selaku CRO (*Customer Relation Officer*) di PT. Pegadaian Cabang Curup





PROFIL PENELITI



Peneliti Bernama Heci Lia Tri Anjeli, Lahir di Desa Padang Tepong, Pada Tanggal 27 Agustus 2001. Sekarang tinggal di Desa Padang Tepong, Kec. Ulu Musi, Kab. Empat Lawang, Sumatera Selatan. Peneliti merupakan anak pertama dari Bapak Hendra. A dan Ibu Sulastri Ani. Peneliti memiliki 3 saudara kandung yang bernama Ferzi Nanda Saputra, Muhammad Iqbal Saputra, dan paling kecil Shaqila Azila Humaira.

Mengenai riwayat berorganisasi, peneliti bergabung dalam kegiatan organisasi daerah (HIMEL). Pada tahun 2013 peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 01 Ulu Musi, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 01 Ulu Musi dan berhasil lulus pada tahun 2016, setelah itu peneliti melanjutkan pendidikannya di SMK Negeri 02 Kepahiang dan berhasil lulus pada tahun 2019, Kemudian ditahun 2019 peneliti langsung melanjutkan pendidikannya ke jenjang bangku perkuliahan di salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang berada di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu tepatnya di Institut Agama Islam Negeri Curup, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri Curup.