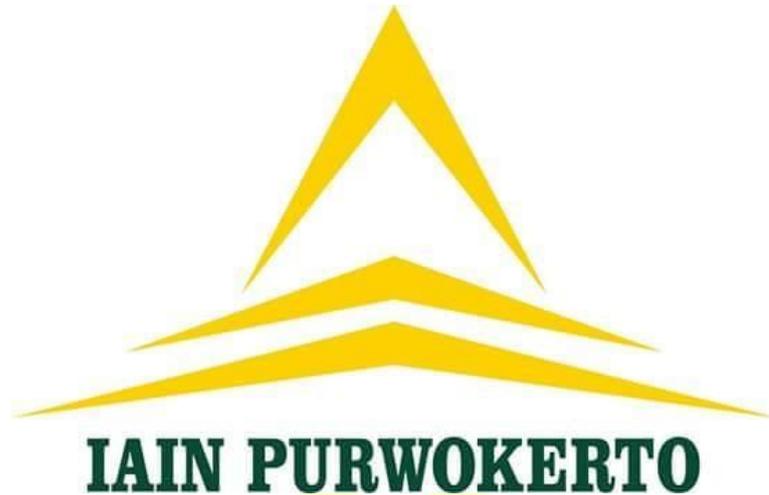


EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM
MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI PT
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PELAYANAN PURWOKERTO



SKRIPSI

“Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)”

Oleh :

ANGGIT MAEKA PUTRI

NIM. 1717202058

IAIN PURWOKERTO

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM
MELAYANI TRANSAKSI GADAI DAN NON-GADAI
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PELAYANAN PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Anggit Maeka Putri NIM 1717202058** Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **22 Juli 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Atabik, M.Ag.
NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Hastin Tri Utami, S. E., M. Si
NIP. 19920613 201801 2 001

Pembimbing/Penguji

Yoiz Shofwa Sharrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto, 29 Juli 2021

Mendekan / Mengesahkan



Dr. H. Fajri Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggit Maeka Putri
NIM : 1717202058
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS)
Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai
PT.Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto.

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Purwokerto, 12 Juli 2021

Saya yang menyatakan,



Anggit Maeka Putri

NIM. 1717202058

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Anggit Maeka Putri NIM. 1717202058 yang berjudul:

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

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum wr.wb

Purwokerto, 12 Juli 2021

Pembimbing,



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.

NIP. 19781231 200801 2 027

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

Anggit Maeka Putri

NIM.1717202058

Email: anggitmeikap12@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pegadaian digital service (PDS) efektif memberikan kemudahan dan manfaat penggunaan bagi nasabah PT. Pegadaian cabang pelayanan Purwokerto. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung dan online kepada para pengguna aplikasi PDS yang disebarakan sebanyak 96 responden untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap aplikasi PDS menggunakan lima dimensi kualitas layanan jasa.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan pegadaian digital service (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non- gadai dalam kategori efektif dengan presentase tiap dimensi yaitu dimensi bukti fisik (73,95%) dimensi keandalan (73,75%) dimensi daya tanggap (75,41%) dimensi jaminan (72,70%) dan dimensi empati (72,08%).

Kata kunci: *Efektivitas, Pegadaian Digital Service (PDS), Persepsi Pengguna*

**EFFECTIVENESS OF DIGITAL SERVICE (PDS) PEGADAIAN IN
SERVING TRANSACTIONS OF PAID AND NON-PAID PRODUCTS PT.
PEGADAIAN (PERSERO) PURWOKERTO SERVICE BRANCH**

Anggit Maeka Putri

NIM.1717202058

Email: anggitmeikap12@gmail.com

Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics
and Business, Islamic State Islamic Institute (IAIN)
Purwokerto

ABSTRACT

This study aims to determine whether the pegadaian digital service (PDS) is effective in providing convenience and benefits for customers of PT. Pegadaian service branch Purwokerto. Data collection was carried out using a questionnaire that was distributed directly and online to users of the PDS application which was distributed to as many as 96 respondents to determine customer perceptions of the PDS application using five dimensions of service quality.

The methodology used in this study uses a quantitative research type with a descriptive approach. Data collection techniques by observation, interviews, questionnaires and documentation. The collected data was then analyzed using frequency and percentage tables. The results showed that the effectiveness of pegadaian digital services (PDS) in serving pawn and non-pawn transactions in the effective category with the percentage of each dimension, namely the physical evidence dimension (73.95%) the reliability dimension (73.75%) the responsiveness dimension (75,41%) assurance dimension (72.70%) and empathy dimension (72.08%).

Keywords: *Effectiveness, Pegadaian Digital Service (PDS), User Perception*

MOTTO

*“Nikmati prosesnya, sebab hasil membutuhkan sebuah proses,
Jangan lupa berdoa, bersyukur, senyum dan bahagia”*



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	H	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	we
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis lengkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta' Marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

a. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرمة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
---------------	---------	---------------------------

b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasroh atau dhammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

Vokasi Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	dammah	Ditulis	U

Vokasi Panjang

	جاهلية	Ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>karim</i>
4	Dammah	Ditulis	U
	فرض	Ditulis	<i>furud'</i>

Vokasi Lengkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

Vokasi Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mngikutinya, serta menghilangkannya *l (el)*nya

السماء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furud'</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat dalam atas segala nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini akan saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, hidayah, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar mengembangkan diri.
2. Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Slamet Abdul Khoir dan Ibu Barokah yang telah merawat sejak kecil, memberikan kasih sayang yang tiada henti dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
3. Pengasuh pondok pesantren Fathul Mu'in, (Abah Nasrudin, M.Ag dan Umi Durotun Nafisah, S.Ag.,M.S.I) terimakasih sudah menjadi orang tua kedua dan selalu menasehati untuk menjadi lebih baik lagi.
4. Dosen pembimbing, Ibu Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si yang telah membimbing skripsi penulis dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran.
5. Ibu Rustiani, selaku pegawai Pegadaian cabang layanan purwokerto yang telah memberikan waktu dan ilmunya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh keluarga besar UIN SAIZU Purwokerto atas segala bentuk kerjasamanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya dan kepada pengikutnya. Semoga kita senantiasa mengamalkan semua ajarannya dan kelak semoga mendapat syafa'atnya di hari akhir. Aamiin

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya petunjuk, arahan, bimbingan serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M. Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim S. Ag, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani. SP., M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan juga sebagai dosen pembimbing, terimakasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingannya dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan membalas segala kebaikan Ibu.
7. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Kedua orang tua tercinta Bapak Slamet Abdul Khoir dan Ibu Barokah terimakasih atas support doa dan dukungannya yang tak pernah berhenti, dan semua kasih sayang yang telah diberikan selama ini. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
10. Terimakasih kepada Dimas Calindra yang telah memberikan dukungan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada kakak Gopur Ambiyah dan Imron Al Ma'sus, terimakasih atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan selama ini.
12. Terimakasih untuk teman terbaik penyusun Agista Purnama Sari, Ayu Safitri, Dwi Lutfiana, Citra Lutfianisa, Aulia Fitri Danariyanti, Gita Dyah Septiliani, Afrilia Dwi Lestari, Dewi Sukmawati, dkk atas tuntunan, motivasi, dan semangat yang diberikan kepada penyusun untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman- teman seperjuangan Perbankan Syariah B 2017, terimakasih atas kebersamaan kita selama ini dalam keadaan suka maupun duka.
14. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Aamiin.

Purwokerto, 06 juli 2021



Anggit Maeka Putri
NIM. 1717202058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	7
D. Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10

1. Efektivitas Layanan.....	10
2. Pegadaian Digital Service (PDS)	17
3. Nasabah	18
4. Produk Gadai dan Non- Gadai	18
B. Grand Theory	23
C. Peneliti Terdahulu	24
D. Landasan Teologis	30
E. Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Sumber Data.....	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
D. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara	35
2. Dokumentasi	35
3. Observasi.....	35
4. Kuesioner	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
1. Sejarah PT. Pegadaian.....	38
2. Visi dan Misi Pegadaian.....	40
3. Struktur Organisasi Cabang Layanan Purwokerto.....	40
4. Fungsi dan Tugas Bagian	41

B. HASIL PENELITIAN	43
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	43
2. Karakter Responden	44
3. Deskripsi Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	47
C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	52
1. Dimensi Bukti Langsung	53
2. Dimensi Keandalan	54
3. Dimensi Daya Tanggap.....	56
4. Dimensi Jaminan.....	57
5. Dimensi Empati.....	59
 BAB V PENUTUP	 62
A. SIMPULAN	62
B. SARAN	62
 DAFTAR PUSTAKA	 63
 LAMPIRAN.....	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Transaksi PDS per unit
- Tabel 1.2 : Transaksi PDS per produk
- Tabel 1.3 : Perbandingan jumlah nasabah online dan offline
- Tabel 2.1 : Kajian Pustaka
- Tabel 3.1 : Skala Likert
- Tabel 3.2 : Kategori Rasio Efektivitas
- Tabel 4.1 : Deskripsi Kuesioner Responden
- Tabel 4.2 : Karakter Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 : Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.4 : Karakter Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah
- Tabel 4.5 : Karakter Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Dalam Sebulan
- Tabel 4.6 : Deskripsi Dimensi Bukti Fisik
- Tabel 4.7 : Deskripsi Dimensi Keandalan
- Tabel 4.8 : Deskripsi Dimensi Daya Tanggap
- Tabel 4.9 : Deskripsi Dimensi Jaminan
- Tabel 4.10 : Deskripsi Dimensi Empati

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Aplikasi PDS

Gambar 2.1 : Kerangka berpikir

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Purwokerto



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian

- Lampiran 1.1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 1.2 : Perhitungan Efektivitas
- Lampiran 1.3 : Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 1.4 : Tabulasi Data
- Lampiran 1.5 : Tabulasi data
- Lampiran 1.6 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Surat Pendukung

- Lampiran 2.1 : Surat Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 2.2 : Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2.3 : Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2.4 : Surat Bimbingan
- Lampiran 2.5 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 2.6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 2.7 : Permohonan Izin Observasi Pendahuluan

Lampiran 3 Sertifikat- Sertifikat

- Lampiran 3.1 : Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 3.2 : Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 3.3 : Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 3.4 : Sertifikat KKN
- Lampiran 3.5 : Sertifikat PPL
- Lampiran 3.6 : Sertifikat Aplikom

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang digunakan pada perusahaan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian (Sasli, 2006: 2).

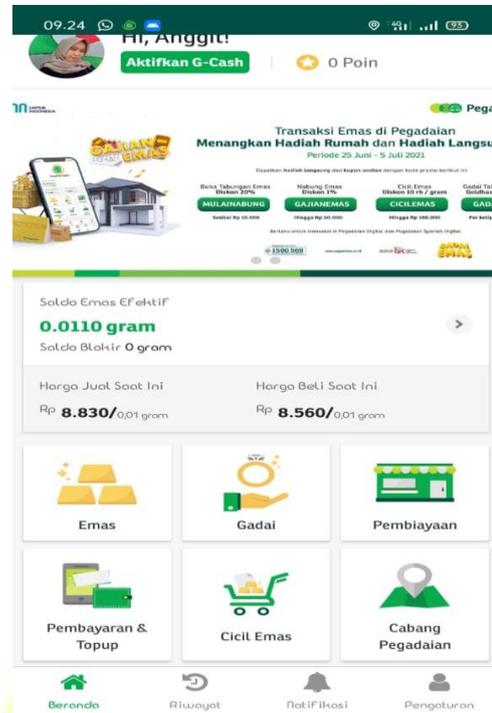
PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Pegadaian merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Persero (www.pegadaian.co.id).

Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka (Kharisna, 2019:72). Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Lia, 2014: 02). Untuk itu, model yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada di pegadaian yaitu model E- SERQUAL (*Services Quality*). Diantara sekian banyaknya model kualitas jasa yang banyak berkembang belakangan ini, model yang paling komprehensif dan integratif adalah model e-SERQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al (2002).

Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi financial company melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. 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.

Menurut Rusti hasil wawancara tanggal 18 Desember 2020 mengatakan bahwa “Aplikasi PDS ini bisa dibilang seperti mobile banking yang menyediakan fitur- fitur lengkap tentang informasi produk pegadaian agar nasabah bisa bertransaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian secara langsung, dan juga agar mengurangi antrian apalagi di masa pandemic saat ini”. Berikut ini tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) :

Gambar 1.1 Tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service)



Gambar 1.1 diatas merupakan tampilan fitur pada aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) fitur yang tersedia pada aplikasi ini yaitu mengenai informasi produk-produk Pegadaian seperti, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik dan tagihan lain sebagainya. Aplikasi pegadaian digital ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu pembukaan rekening tabungan atau informasi skala perkembangan harga emas dan informasi hadiah-hadiah menarik yang sering diadakan oleh Pegadaian (Yuliana, 01 April 2018).

Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merupakan aplikasi terbaru dari PT. Pegadaian (Persero) yang mulai diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi ini layaknya *mobile banking* yang membantu pelayanan masyarakat atau nasabah pegadaian dalam melayani

transaksi gadai dan non- gadai. Aplikasi PDS sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi selayaknya pelayanan di outlet pegadaian, apalagi dimasa pandemi seperti saat ini. Salah satu cabang pelayanan gadai yang ada di Purwokerto yang terletak di Jl. Jendral Soedirman No.299 Purwokerto timur, kabupaten Banyumas, yang memiliki jumlah nasabah corporate terbanyak yaitu 14.366 nasabah di area Purwokerto. Selain itu cabang purwokerto memiliki jumlah transaksi PDS terbanyak di Area Purwokerto dibuktikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Transaksi PDS Per Unit

No.	Unit	Transaksi PDS	%
1.	CP Purwokerto	3.305	371,35%
2.	UCP Banyumas	619	139,41%
3	UCP Depan UNSOED	1.192	280,41%
4.	UCP Karang Klesem	688	162,26%
5.	UCP Karang Lewas	759	175,29%
6.	UCP Lor Alun- alun	1.592	355,36%
7.	UCP Mersi	1.309	185,67%
8.	UCP Pasar Cerme	689	147,22%
9.	UCP Patrikraja	0	0
10.	UCP Tanjung	681	150%

Sumber: data MIS.pegadaian.co.id

Dari tabel 1.1 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi dengan aplikasi PDS tiap unit area Purwokerto, transaksi PDS pada Cabang Pegadaian Purwokerto yaitu 3.305 transaksi selama satu tahun, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Purwokerto mempunyai transaksi PDS paling tinggi diantara UCP

pegadaian yang lainnya. Oleh karena itu penulis memilih cabang Purwokerto sebagai objek penelitian.

Menurut Syafi'i Antonio gadai atau rahn adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjamannya yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana gadai atau rahn adalah semacam jaminan hutang atau gadai (Novi, 2018: 198). Gadai merupakan produk unggulan dari PT Pegadaian karena layanan ini memberikan kemudahan untuk mendapatkan dana dengan cara menjaminkan suatu barang ke pegadaian. Salah satu produk yang paling diminati oleh nasabah adalah produk gadai tabungan emas. Gadai emas dikelola secara konvensional dan secara syariah. Selain itu transaksi gadai dan non gadai bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi PDS yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor. Dan untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Menurut Rusti hasil wawancara tanggal 18 Desember 2020 mengatakan bahwa “Dengan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service yang sudah menyebar di seluruh wilayah Indonesia. Dan jumlah outlet atau unit Pegadaian yang tersebar di Indonesia diharapkan produk gadai maupun non gadai pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) semakin dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia dan peningkatan pemasukan untuk pegadaian dan jumlah pengunduh aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)”.

Keunggulan dari PDS ini adalah dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. Untuk itu, perlu dilihat seberapa efektif aplikasi ini dalam melayani beberapa transaksi, dibuktikan dengan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dalam tabel berikut :

Tabel 1.2 Transaksi PDS Per Produk tahun 2020

No.	Produk	Jenis transaksi	Jumlah transaksi
1.	Tabungan emas	Transaksi Buyback	3
2.	Tabungan emas	Buka Rekening	10
3.	Tabungan emas	Top Up Tabungan Emas	81
4.	Gadai syariah (Rahn)	Transaksi Cicil	16
5.	Mulia baru	Transaksi Cicil	0
6.	Gadai syariah (Rahn)	Transaksi Tebus	572
7.	Gadai syariah (Rahn)	Transaksi Ulang Gadai	12

Sumber: data MIS.pegadaian.co.id

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa aplikasi PDS melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, melayani transaksi tebus barang gadai, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen Pegadaian.

Kehadiran PSDS diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk Pegadaian. Dengan aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah tidak perlu datang ke outlet. Akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi ini hanya sedikit dibuktikan dengan tabel berikut ini:

Tabel.1.3 Perbandingan Jumlah Nasabah Online Dan Offline

Tahun	Jumlah nasabah keseluruhan	Jumlah nasabah pengguna PDS	Persentase jumlah nasabah PDS	Jumlah nasabah offline	Persentase jumlah nasabah offline
2019	10.841	709	6,76%	10.132	133,52%
2020	14.256	1.179	8,27%	13.077	134,44%

Sumber: data MIS.Pegadaian.co.id

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa perbandingan antara nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dengan nasabah yang tidak menggunakan aplikasi PDS, terlihat peningkatan setiap tahunnya seperti yang terjadi pada Tahun 2019 yaitu 6,76% dari keseluruhan nasabah di CP Purwokerto yang menggunakan aplikasi ini. Dan pada tahun 2020 yaitu 8,27% nasabah yang menggunakan aplikasi PDS.

Dari penjelasan yang telah dikemukakan di atas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai, maupun mempertahankan loyalitas nasabah dalam menabung atau investasi emas di pegadaian cabang pelayanan Purwokerto. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICES (PDS) DALAM MELAYANI TRANSAKSI PRODUK GADAI DAN NON GADAI PT PEGADAIAN (PERSERO).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang uraian diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas dari layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaia cabang Purwokerto?
2. Apakah pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) efektif dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) yang diterapkan oleh cabang Pegadaian purwokerto.
- b. Untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non gadai di cabang pegadaian purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, dapat mengaplikasi ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan.
- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan menjadi acuan perusahaan dalam menentukan langkah- langkah selanjutnya dalam mengembangkan layanan digital service.
- c. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengkaji lebih dalam permasalahan- permasalahan yang terjadi lembaga keuangan non bank, yaitu pegadaian.
- d. Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini mencakup sub- sub bab mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori. Bab ini menguraikan tentang Landasan Teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, Kajian Pustaka dan Landasan Teologis.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini merupakan hasil dan pembahasan yang meliputi sejarah pegadaian, visi dan misi, struktur organisasi, dan analisis data.

BAB V Penutup. Pada bab ini mencakup tentang kesimpulan, dan saran, pada akhir bagian ini penulis mencantumkan data atau dokumen berupa daftar pustaka, lampiran dan daftar riwayat hidup.

IAIN PURWOKERTO

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Efektivitas layanan

a. Definisi Efektivitas Layanan

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif (Jauhar, 2013). Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dan dengan hasil yang dicapai (Japami Wingfi, 95: 2018).

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Menurut P.kotler mengemukakan bahwa “pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Fitria, dkk, 2021: 12). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan dengan tingkat standar tertentu yang dibentuk oleh perusahaan atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal inilah yang berusaha diwujudkan oleh perusahaan karena akan sangat berpengaruh terhadap bertahannya konsumen lama dan bertambahnya konsumen baru (Nur Azizia, dkk, 37: 2021).

Sedangkan Parasuraman et al. (2005) mendefinisikan kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* merupakan salah satu cara untuk melihat sejauh apa sebuah website mampu memfasilitasi kegiatan konsumen yang meliputi transaksi pembelian dan pengiriman produk secara efisien dan efektif.

Efektivitas layanan dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan dimana kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan jasa yang ditawarkan (Kasmir: 2015). Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan yang dilakukan oleh bidang pemasaran yang bersifat jasa (Nurhadi: 138).

Ciri- ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2008) dalam penelitian Marlin, dkk (3: 2019) yaitu:

1. Selalu bertanggung jawab kepada semua pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi dengan baik.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan di setiap transaksi.
5. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

b. Kualitas layanan jasa

Kualitas berasal dari kata bahasa arab *jaada yajudu* yang dalam arti baik dan menentang kejahatan. Kualitas memiliki arti yang berbeda tergantung pada lokasi kosa kata yang digunakan atau istilah yang digunakan. Kualitas adalah kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, layanan, individu, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Suyoto: 406).

Dalam buku karya Tjiptono dan Gregorius (2016) mengungkapkan bahwa ada Beberapa riset dan pemasaran yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakan dengan barang yaitu sebagai berikut :

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda. Sedangkan jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*Performance*) atau usaha. Barang bisa dimiliki, maka jasa hanya bisa dikonsumsi tapi tidak dapat dimiliki. Jasa yang bersifat *intangible* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.

Jadi seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil sebuah jasa sebelum ia mengalaminya sendiri. Jika pelanggan membeli jasa maka ia hanya bisa menggunakan manfaat atau menyewa dari jasa tersebut dan tidak bisa memiliki jasa yang dibelinya.

2. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal tersebut terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

Tantangan yang dihadapi adalah bahwa pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi karena seringkali meminta pendapat orang lain sebelum

memilih penyedia jasa yang akan digunakan. Konsistensi layanan yang diterima akan berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

3. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual dan dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya akan dijual terlebih dahulu kemudian produksi dan konsumsinya pada waktu dan tempat yang sama. Seperti halnya tukang ojek *online* tidak bisa memproduksi jasanya tanpa kehadiran seorang penumpang.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa yang bersangkutan.

4. *Perishability*

Perishability merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian berulang-ulang, dijual kembali atau dikembalikan. Namun dalam kondisi tertentu jasa bisa disimpan misalnya dalam bentuk reservasi restoran, hotel dan lainnya (Tjiptono & Gregorius, 25: 2016).

Seperti halnya di pegadaian semakin berkualitas pelayanannya maka akan semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk jasa Pegadaian. Pelayanan Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian bagi para nasabahnya. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan

kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya (Lia Effi Sukamma, Abdul Muthalib, 2014: 2)

c. Dimensi Kualitas Layanan Jasa

Menurut buku karya Andriasan Sudarso pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting bagi bidang pelayanan jasa dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Diantara banyak model kualitas jasa *online* yang banyak berkembang belakangan ini, tampaknya model yang paling komprehensif dan integratif adalah model *E-Servqual* (Service Quality) yang dikemukakan oleh Zeithaml. Model *SERQUAL* ini digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi 5 dimensi :

1. *Tangibles* (bukti langsung), merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berkaitan dengan daya tarik tampilan fisik website, perlengkapan dan material yang digunakan seperti kelengkapan fitur pada aplikasi PDS, tampilan background aplikasi PDS (Fikri, dkk, 121: 2016).
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dengan akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang sama tanpa membeda- bedakan seperti, kemudahan bertransaksi, pelayanan yang handal dan berkualitas (Tjiptono, 2016: 137).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti kecepatan mengakses aplikasi PDS.

4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki komponen yaitu:
 - a. *Communication* (komunikasi)
 - b. *Credibility* (kredibilitas)
 - c. *Security* (keamanan)
 - d. *Competence* (kompetensi)
 - e. *Courtesy* (sopan santun)
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas kepribadian yang diberikan kepada pelanggan dengan memahami keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik seperti penanganan keluhan dengan dengan melalui aplikasi PDS (Rahmawati, 2019: 109).

d. *E-Service Quality*

Suatu sistem dapat dievaluasi dan di analisis *performance*-nya berdasarkan dua pengukuran utama, yaitu efektivitas dan efisiensi. Dari sudut pandang efisiensi, evaluasi berhubungan dengan penggunaan sumber - sumber daya yang diberikan baik sumber daya manusia, infrastruktur maupun materi (uang) untuk menyediakan sistem informasi bagi *user*. Sedangkan dari sisi efektivitas *user* atau unit organisasi *user*, evaluasi berhubungan dengan penggunaan Sistem informasi dalam menyampaikan misi organisasi (Sahfitri, 2016: 2016).

E-Serqual didefinisikan sebagai tolak ukur efektivitas dan efisiensi kinerja *website* dapat diterima oleh peserta dalam fungsinya untuk mendukung peserta memperoleh informasi, tepat dalam melakukan transaksi, dan kelancaran proses *delivery* produk dan jasa (Wayan, dkk, 2016:3650). Menurut Wolfinbarger dan Gilly dalam Choi dan Sun (2016), *e-service quality* adalah sebagai

permulaan ke akhir dari transaksi, termasuk mencari informasi, navigasi *website*, pesanan, interaksi layanan konsumen, pengiriman dan kepuasan terhadap produk yang dipesan.

Menurut Zeithaml (2013:2) *e-service quality* adalah sejauh mana *website* dapat memfasilitasi pelanggan secara efektif dan efisien dalam menggunakan produk atau jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2017:113) *Service quality* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Dan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu dikembangkan perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan mempertahankan *loyalitas* pelanggan.

Dalam model *E-Servqual* terdapat 4 macam gap, yaitu sebagai berikut:

- 1) *information gap*, yang mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan berkenaan dengan sebuah *website* dan keyakinan pihak manajemen atau pengelola *website* mengenai tuntutan kebutuhan tersebut.
- 2) *Design gap*, bisa terjadi apabila perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal semua pengetahuan menyangkut fitur-fitur yang diharapkan pelanggan ke dalam struktur dan fungsi *website* perusahaan bersangkutan.
- 3) *Communication gap*, mencerminkan kurangnya pemahaman akurat para staf pemasaran terhadap fitur, kapabilitas dan keterbatasan *websitenya*.
- 4) *Fulfillment gap*, mencerminkan kesenjangan keseluruhan antara tuntutan kebutuhan dan pengalaman pelanggan. Pada gap ini memiliki 2 bentuk yang berbeda yaitu :

1. *Fulfillment gap* diakibatkan oleh janji pemasaran yang berlebihan (*inflated marketing promise*) yang tidak mencerminkan secara akurat *realitas desain* dan *operasional website*. Misalnya pemasaran menjanjikan “jaminan uang kembali” namun kenyataannya website perusahaan tidak memiliki *back and infrastructure* untuk menerima dan mengembalikan *complain* dari pelanggan yang tidak puas.
 2. Tipe kedua adalah *frustasi pelanggan* yang disebabkan dalam desain dan *operasional website*. Misalnya pelanggan tidak bisa menyelesaikan transaksi pembelian barang. (Tjiptono & Gregorius, 2016:176).
2. Pegadaian Digital Service (PDS)

Digital Services merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi tersebut nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi melalui smartphone layaknya bertransaksi di outlet (Mashur, dkk, 2020: 95).

Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam. Keunggulan dari PDS ini adalah dari segi kecepatannya nasabah bisa mendapatkan pelayanan yang sama dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. Di dalam aplikasi PDS ini terdapat fitur- fitur yang memudahkan nasabah bertransaksi seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji, cicil emas dan terdapat untuk mengetahui cabang atau outlet pegadaian terdekat.

3. 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:

- 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 (Sigit & Yuni, 2019: 15-16).

4. Produk Gadai dan Non- Gadai

Gadai menurut bahasa arab disebut dengan *Rahn*, yang artinya tetap, kekal dan jaminan. Menurut syara, *rahn* adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan. Gadai merupakan salah satu dari perjanjian utang piutang yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya tersebut. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang) (Surepno, 176: 2018).

Menurut kasmir (2010:262) dalam Mahdi Hendrich (2012), secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan dengan lembaga gadai.

Sedangkan jasa non-gadai adalah jasa pembayaran yang bisa digunakan melalui aplikasi pegadaian digital service (PDS) jasa pembayaran tersebut seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, PDAM, dan indihome. Pembayaran tersebut bisa melalui rekening bank yang sudah bekerjasama dengan pegadaian dan telah disambungkan aplikasi PDS. Berikut ini produk- produk pegadaian yaitu:

1. KCA

KCA atau disebut juga dengan kredit cepat aman adalah salah satu produk utama dari pegadaian. KCA merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Agunan yang bisa digunakan untuk produk ini adalah emas, emas batangan, kendaraan (mobil dan motor), laptop, hp dan barang lainnya. Keunggulan produk KCA pegadaian yaitu:

- a. Proses pengajuan sangat mudah
- b. Proses pinjaman sangat cepat, hanya 15 menit
- c. Pinjaman mulai dari Rp.50.000 s.d Rp.500.000.000 atau lebih
- d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu- waktu
- e. Tanpa perlu buka rekening. Dengan perhitungan sewa modal selama masa pinjaman
- f. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan membayar sewa modal atau mengangsur sebagian uang pinjaman

2. KREASI

Kreasi adalah kredit yang ditunjukkan kepada para usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha. Yang menggunakan sistem fidusia, yang berarti jaminan yang

harus diberikan adalah BPKB kendaraan. Keunggulan dari produk KREASI yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah
- b. Sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap setiap bulannya
- c. Dilayani di seluruh outlet pegadaian dan aplikasi pegadaian digital
- d. Pinjaman mulai dari Rp.1.000.000
- e. Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan

3. KRESIDA

Kresida adalah kredit dengan angsuran bulanan, ditujukan untuk kebutuhan konsumtif dan produktif. Agunan atau jaminan yang digunakan untuk produk kresida adalah gadai emas dan jumlah pinjaman yang diberikan bisa 95% dari nilai jaminan yang diberikan. Keunggulan dari produk KRESIDA adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan sangat mudah
- b. Pinjaman bisa mencapai 95% dari taksiran agunan
- c. Pelunasan dapat dilakukan kapan saja
- d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal
- e. Pinjaman mulai dari Rp.1.000.000 s.d Rp.250.000.000
- f. Sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap tiap bulan

4. Gadai Efek

Gadai efek adalah pinjaman (kredit) atas dasar hukum gadai dalam jangka waktu tertentu yang diberikan oleh PT. pegadaian (Persero) kepada nasabah dengan jaminan berbentuk saham atau obligasi tanpa warkat (scripless trading) yang tercatat dan

diperdagangkan di bursa efek. Keunggulan dari produk gadai efek pegadaian yaitu:

- a. Aman diawasi oleh OJK
- b. Sewa modal terjangkau dan jangka waktu fleksibel
- c. Pinjaman mulai dari Rp.5.000.000 sampai dengan Rp.20.000.000.000
- d. Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara online di aplikasi PDS

5. Tabungan Emas

Tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya. Keunggulan dari produk tabungan emas sebagai berikut:

- a. Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 5 gram
- b. Harga jual dan buyback yang kompetitif
- c. Biaya administrasi dan pengelolaan ringan
- d. Dijamin karatase 24 karat
- e. Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening tabungan emas mulai dari 0,1 gram
- f. Dikelola secara profesional dan transparan

6. Pembayaran

Pembayaran (Multi Pembayaran Online) menggunakan aplikasi PDS memberikan solusi kemudahan untuk berbagai macam pembayaran tagihan yang nasabah miliki seperti pembayaran listrik, top up pulsa, PDAM, Telkom, dll. Kelebihan pembayaran multi pembayaran online yaitu:

- a. Pembayaran secara realtime untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah

- b. Metode pembayaran yang fleksibel. Dapat disinergikan dengan gadai emas

7. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau dengan cicilan. Dengan proses mudah dan fleksibel. Keunggulan dari mulia atau cicil emas adalah:

- a. Emas batangan dapat dimiliki secara cicilan
- b. Proses mudah dengan layanan professional
- c. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset
- d. Sebagai asset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak
- e. Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 0,5 gram s.d 1 kilogram
- f. Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d 36 bulan
- g. Cicilan emas tetap setiap bulannya hingga lunas

8. Arrum Haji

Arrum haji adalah produk pembiayaan porsi haji yang dimiliki oleh pegadaian. Pembiayaan haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau tabungan emas dan prosesnya yang mudah dan aman. Keunggulan dari produk arrum haji adalah:

- a. Memperoleh tabungan haji yang langsung bisa digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji
- b. Kepastian nomor porsi
- c. Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian
- d. Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau
- e. Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas

B. Grand Theory

Grand theory yang digunakan untuk mengembangkan penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori TAM merupakan suatu teori yang lazim digunakan dalam pendekatan analisis mengenai perilaku konsumen yang terkait teknologi informasi dan sistem informasi. TAM digunakan untuk mendeskripsikan dan memperkirakan penerimaan terhadap penggunaan sistem informasi (Lusia, Essilandri, 2018:137).

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan pertamakali oleh Davis pada tahun 1985, kelebihan TAM yang paling penting adalah TAM merupakan model yang sederhana tapi valid. TAM merupakan suatu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh, pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Penerimaan pengguna dalam penggunaan sistem informasi dalam TAM dipengaruhi oleh lima konstruk, yaitu kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude toward using technology*), perilaku (*behavioral intention to use*) dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Konstruk yang pertama yaitu *perceived usefulness*, merupakan suatu kepercayaan yang kegunaannya tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka tidak akan menggunakannya.

Konstruk yang kedua *perceived ease of use*, adalah konstruk kemudahan penggunaannya yang merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Persepsi kemudahan ini merupakan suatu ukuran dimana seseorang dapat dipercaya bahwa teknologi yang digunakan dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, selain itu teknologi yang digunakan jelas dan dapat dimengerti sehingga tidak perlu memerlukan usaha yang berlebihan untuk menggunakannya. seperti kemudahan penggunaan aplikasi PDS sehingga tidak menyita waktu

terlalu banyak dan sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Konstruk *attitude toward using technology*, seseorang yang percaya bahwa menggunakan teknologi baru akan mengarah pada hasil yang positif, memiliki sikap yang baik terhadap sistem penggunaan informasi. Sikap perilaku seseorang berpengaruh pada perkiraan seseorang akan menggunakan aplikasi tersebut dapat bermanfaat. Seperti halnya aplikasi PDS, menggunakan informasi merupakan ide yang baik, menggunakan aplikasi PDS merupakan hal yang menyenangkan, menggunakan aplikasi PDS dapat memberikan manfaat.

Konstruk *behavioral intention to use* merupakan perilaku pengguna, memiliki pengaruh pada penggunaan teknologi sesungguhnya dan dipengaruhi oleh sikap dan kegunaan.

Konstruk *actual technology use* merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi perilaku adalah pengguna sesungguhnya (Iqbal, Arisman, 2018:119).

Dengan demikian, teknologi jasa dipersepsikan mudah digunakan oleh para pengguna seperti halnya aplikasi pelayanan PDS. Maka dari itu akan mendorong para pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

C. Peneliti Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa tinjauan dari jurnal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

Tabel 1.4 Kajian Pustaka

N o	Nama peneliti	Judul	Metode	Kesimpulan	Persamaan dan perbedaan
1.	Kharisna, Monalisa Ibrahim dan	Efektivitas Kinerja Karyawan	Kuantitati f	Faktor yang berpengaruh terhadap	Persamaannya yaitu sama- sama meneliti tentang efektivitas

	Kamaruddin Sellang, jurnal Volume 7. No.3 Edisi Oktober 2019	Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang		efektifitas pelayanan jasa pemberian kredit gadai, sudah efektif / baik yaitu prosedur pelayanan dari segi alur pelayanan dan kecepatan pelayanan dinilai sudah efektif. Seperti cepatnya nasabah mendapatkan pelayanan di loket, dari segi biaya pelayanan yang ada maka dinilai sudah sangat bagus.	pelayanan. Perbedaannya yaitu aspek yang diteliti. Peneliti meneliti tentang efektivitas layanan aplikasi PDS pada produk gadai non gadai.
2.	Rizky Setyaningrum, dan Siti Afidatul Khotijah. Jurnal Vol. 3 No. 2 October	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	Kualitatif	penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi PDS. Perbedaannya yaitu dari objek yang diteliti.

	2020	Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam		tujuan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang didasari dengan : (1) kualitas layanan digital, (2) kemudahan bertransaksi (3) kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai apa yang diharapkan.	
3.	Lubna Laelatul	Financial Teknologi:		Implikasi pegadaian	Persamaannya yaitu sama sama meneliti

	<p>Farhan, jurnal Vol.2No.2,N ovember 2019</p>	<p>Gadai On Demand Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah</p>	<p>syariah menciptakan inovasi baru menjadi pegadaian digital service adalah kemudahan masyarakat untuk bertransaksi dan kemudahan pegadaian untuk melayani masyarakat khususnya generasi milennial secara digital. Perkembangan teknologi di era digital ini, pegadaian mencanangkan produk gadai on demand yang dimana masih berafiliasi dengan startup fintech peer to peer yang</p>	<p>tentang teknologi fintect di pegadaian. Perbedaannya yaitu objek penelitiannya.</p>
--	--	---	---	--

				sedang mendominasi.	
4.	Mashur Razak, Muhammad Hidayat & Riswin Arwien, jurnal Vol 3, No 3(2020): Desember	Analisis Faktor yang Mempengaruhi adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2 (Tam 2)	Kuantitatif metode TAM 2	Pegadaian Digital Service (PDS) dipilih sebagai User Generated Content (UGC) efektif untuk memberikan Kemudahan dan manfaat penggunaan bagi Nasabah Pegadaian pada PT.Pegadaian Unit Siwa, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Dan Pegadaian Digital Service (PDS) dapat diterima oleh pengguna sebagai platform yang berguna untuk memudahkan dalam bertransaksi	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi layanan PDS. Perbedaannya yaitu pada aspek yang diteliti. Peneliti meneliti tentang efektivitas layanan PDS pada produk gadai non gadai.

				gadai secara online.	
5.	Muh. Ishak Agus, Dan Syahrudin Yasen, jurnal Volume 2, No. 1, Januari-Juni 2018	Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah Dan Gadai Konvensional	kuantitatif	masyarakat masih menganggap perusahaan syariah dan konvensional sama. Padahal jika dilihat dari segi operasional dan landasan hukumnya jelas berbeda yang dimana pegadaian syariah berpedoman pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 278 tentang larangan riba. Hal ini menunjukkan bahwa produk Ar-Rahn menjadi pilihan terbaik untuk nasabah dalam mengambil	Persamaannya yaitu sama- sama meneliti tentang produk gadai di pegadaian. Perbedaannya yaitu pada aspek yang diteliti. Peneliti meneliti tentang efektivitas layanan PDS pada produk gadai dan non gadai.

				keputusan memilih produk gadai syariah atau ar-Rahn.	
--	--	--	--	---	--

D. Landasan Teologis

Pegadaian merupakan alternatif bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana secara cepat dengan cara menggadaikan barang yang akan digadaikannya baik itu berupa perhiasan, elektronik, maupun kendaraan bermotor ke Pegadaian, kemudian akan mendapatkan dana yang diinginkan dan akan pula disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang akan dijaminakan tersebut.

Mekanisme transaksi gadai dapat dilakukan perorangan didalam masyarakat dengan barang jaminan yang jelas. Hal ini telah diterapkan pada zaman Rasulullah Saw, dan Rasulullah Saw sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan firman Allah dalam Al- Qur'an pada Surah Al-Baqarah ayat 283, sebgai berikut:

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 آتِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

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

Ayat diatas menjelaskan bahwa gadai merupakan solusi ketika seseorang sedang membutuhkan dana dan seseorang tersebut membawa benda untuk dijadikan barang jaminan untuk mendapatkan dana maka kegiatan tersebut diperbolehkan.

Dalam agama islam mengajarkan kita dalam memberikan pelayanan dalam usaha yang kita jalani, baik itu usaha barang atau jasa hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini juga berkaitan dengan ayat al- qur'an. Allah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي ۗ حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik- baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk- buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincangkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah (2): 267).

Dalam surat Al-Isra dijelaskan juga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan trampil. Sifat profesional dan trampil digambarkan dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya:

“Katakanlah, masing- masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya) tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang lebih baik” (QS. Al- Isra:84) (Nurhadi:138).

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai dengan kemampuannya. Seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan sesuai keahliannya, jika seseorang bekerja sesuai kemampuannya maka akan melayani dengan sepenuh hati dan tidak mengabaikan perintah Allah SWT.

E. Kerangka Berpikir

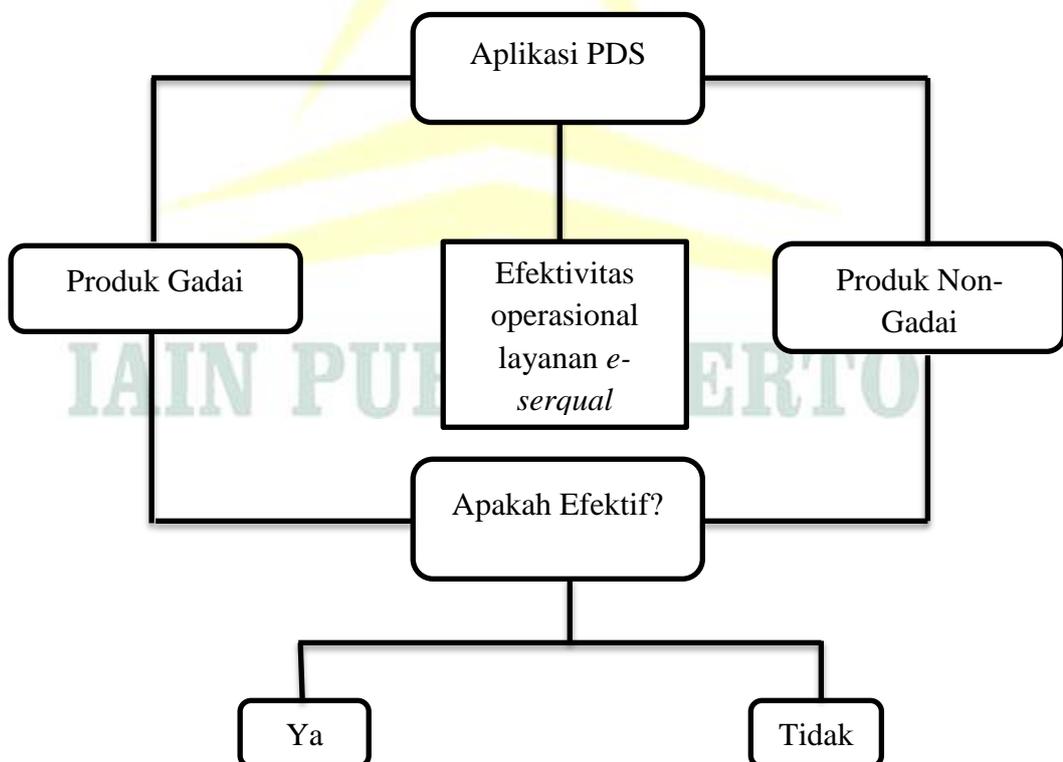
Perkembangan digitalisasi teknologi informasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Berbagai

macam aplikasi telah digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat.

PT pegadaian (persero) meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah dan calon nasabah baru. Data yang diperoleh dari cabang pelayanan Pegadaian Purwokerto hingga tahun ini tercatat 14.366 nasabah corporate area purwokerto, dan data tersebut memberikan keterangan bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan sejak dikeluarkannya aplikasi PDS.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti tertarik untuk melakukan penelitian efektivitas layanan pegadaian digital service dalam melayani transaksi gadai dan non gadai di PT. Pegadaian cabang layanan Purwokerto.

Gambar 1. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dikategorikan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017: 7) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat positivisme dan memandang bahwa segala sesuatu dapat diklasifikasikan, relative tetap, konkrit, teramati, terukur, dan gejala bersifat sebab akibat.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017: 147), adalah penelitian yang digunakan dengan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum ataupun generalisasi yang bertujuan untuk menganalisis data.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Cabang Pegadaian Purwokerto yang terletak di Jl. Jendral Soedirman No.299 Purwokerto timur, kabupaten Banyumas.

Adapun alasan memilih lokasi ini karena di Pegadaian Cabang Purwokerto memiliki jumlah nasabah corporate terbanyak yaitu 14.336 nasabah, dan memiliki transaksi user PDS terbanyak di area Purwokerto. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak disahkannya penelitian, yaitu pada bulan Desember 2020.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2005:42). Sumber penelitian

ini adalah wawancara, kuesioner dan data Management Information system (MIS) yang diperoleh dari pegadaian.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pihak lain, tidak diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari jurnal penelitian, buku- buku yang terkait tema penelitian dan internet.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa untuk menjadi pusat perhatian peneliti. Untuk populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian missal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu(Roy, 1990: 50).

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (jumlah total nasabah yang menggunakan aplikasi PDS)

e^2 = Batas ketelitian yang diinginkan (ditentukan 10%)

dari rumus diatas, maka besarnya sampel (n) yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.494}{1 + 2.494(0,10)^2} \\ &= \frac{2.494}{1 + 2.494(0,01)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{2.494}{1+24,94} \\ &= \frac{2.494}{25,94} \\ &= 96,1 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, besarnya sampel yang diperoleh sebanyak 96 nasabah yang menggunakan aplikasi PDS.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti, wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur. Dalam interview ini dilakukan secara terstruktur dan penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rustiani selaku Sales Head di Pegadaian Cabang Purwokerto untuk memperoleh informasi dan data nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data berupa catatan-catatan, arsip-arsip dan sejenisnya termasuk laporan-laporan yang bersangkutan paut dengan permasalahan penelitian. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data- data yang bersumber dari bahan tertulis yang meliputi profil dan perkembangan pegadaian Cabang Purwokerto.

3. Observasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yakni tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek- obyek alam lain (Sugiyono, 2015:145).

4. Kuesioner

Metode angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiono,

2015:142). Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari nasabah atas variabel yang terkait.

Dalam metode ini kuesioner yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Ananda&Yulianti,2019:71). Pengukuran menggunakan skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan sebagai berikut:

Skor	Skala	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Kurang Setuju	KS
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif. Untuk keperluan pengolahan data dalam penelitian ini, maka mengacu pada hasil observasi dan hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut dibuat dalam bentuk pertanyaan yang didasarkan pada dimensi kualitas jasa menurut penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangibles)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Daya tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (Empathy)

Untuk bisa mengetahui dan mengukur tingkat efektivitas tersebut, maka digunakan rumus seperti berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana :

P = Presentase

f = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Sampel

Dan untuk menghitung pencapaian analisis akumulasi jawaban responden, dilakukan analisis presentase untuk menentukan tingkat efektivitas dengan menggunakan kategori sebagai berikut (Asep, 2017:64)

:

Rasio Efektivitas%	Kriteria
86% - 100%	Sangat Efektif
71% - 85%	Efektif
56% - 70%	Cukup Efektif
40% - 50%	Kurang Efektif
< 40%	Tidak Efektif

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT. Pegadaian

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Didirikan oleh Gubernur Jenderal Van Imhoff. Sebagai salah satu maskapai perdagangan dari Belanda yang datang ke Indonesia sebagai bentuk usaha untuk memperlancar kegiatan ekonomi Belanda.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik Pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("licentie stelsel"). Aturannya pun diubah menjadi setiap orang boleh mendirikan usaha unit gadai, dengan syarat harus ada ijin dari pemerintah daerah setempat. Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "licentie stelsel" diganti menjadi "pacht stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada tanggal 12 Maret 1901 diterbitkanlah peraturan Staatsblad (Stbl) No.131 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat tanggal 1 April 1901 dan tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai ulang tahun pegadaian. Kemudian pada tahun 1905 pegadaian membuat lembaga resmi yang dikenal dengan jawatan. Pada mulanya lembaga jawatan Negara

melakukan upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam- meminjam yang tidak diinginkan. Seperti suku bunga yang terlalu tinggi, lelang yang diatur, barang gadai yang tidak terawat, dan dengan cara mosi tidak percaya dari masyarakat dapat ditegakan.

Sejak dikelola oleh Pemerintah, Pegadaian banyak mengalami pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 badan hukum diubah yang awalnya dari PERJAN menjadi PERUM, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000.

Kemudian, pada tanggal 01 April 2012 diubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Akta Pendirian PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 yang dibuat dihadapan Nanda Fauziwan, SH. M.Kn Notaris di Jakarta Selatan dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525,AH.H.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang pengesahan badan hukum perseroan telah disahkan Badan Hukum Perusahaan (Persero) Pegadaian (Persero) yang kemudian diubah terakhir dengan akta nomor: 10 tanggal 12 Agustus 2015(www.pegadaian.co.id).

Pegadaian yang terletak di jalan jendral Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas merupakan kantor cabang pegadaian yang berada di bawah kanwil Semarang seiring dengan berjalannya waktu terus berkembang menjadi kantor cabang yang besar yang dimana Pegadaian kantor cabang Purwokerto mengawasi beberapa unit- unit cabang antara lain, UPC Lor Alun- alun, UPC Tanjung, UPC Banyumas, UPC Depan UNSOED, UPC Karang

Klesem, UPC Karang lewas, UPC Mersi, UPC Pasar Cerme, dan UPC Patikraja.

Berkembangnya Pegadaian kantor Cabang Purwokerto ini disebabkan karena lokasi Pegadaian yang strategis, mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan tempat yang nyaman, berada ditengah kota dan dekat dekat dengan pasar. Halaman parkir kendaraan yang luas dan gudang penyimpanan barang yang cukup luas dan keamanan terjaga.

2. Visi dan Misi

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 pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

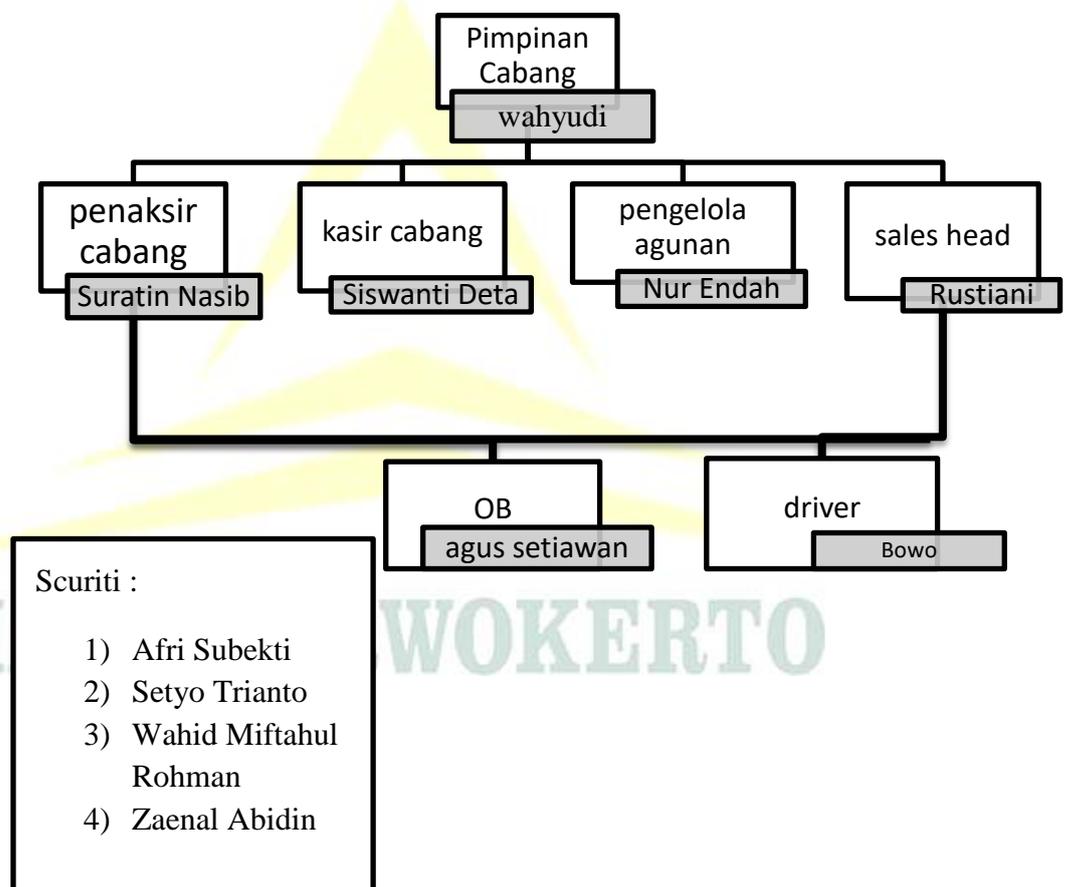
3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda yang diintegrasikan dan dikoordinasikan.

Struktur organisasi merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi yang bergerak dibidang sosial dan pada bidang yang bergerak pada dunia usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka PT Pegadaian memerlukan struktur organisasi yang menjadi acuan untuk menentukan setiap tugas dan tanggung jawab atas tiap jabatan yang ada didalamnya.

Gambar 1.2

Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Purwokerto



4. Fungsi Dan Tugas Bagian

1) Pimpinan Cabang

- a. Mengkoordinasi semua kegiatan yang ada dicabang maupun unit
- b. Melaksanakan pembinaan pada bawahannya

- c. Melakukan approval sesuai dengan kewenangannya
- 2) Penaksir
 - a. Menaksir barang jaminan
 - b. Menandatangani surat bukti kredit
 - c. Menentukan besaran pinjaman yang diberikan ke nasabah
 - d. Melaksanakan lelang
 - e. Menghubungi nasabah yang jatuh tempo
 - f. Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - 3) Kasir
 - a. Melayani pembayaran dan lalu lintas uang di kantor cabang
 - b. Melayani transaksi pelunasan
 - c. Menerima modal
 - d. Menyerahkan modal kepada pimpinan cabang
 - e. Melakukan pembayaran segala pengeluaran di kantor pegadaian
 - f. Menerima uang hasil penjualan barang jaminan atau lelang
 - 4) Pengelola Agunan
 - a. Menyimpan dan mengelola barang jaminan
 - b. Merawat barang jaminan
 - c. Mengeluarkan barang jaminan
 - d. Menerima barang jaminan
 - e. Menata barang jaminan
 - f. Mengelompokkan barang agunan sesuai dengan bulan pinjamannya dan menyusun sesuai dengan urutan nomor pada agunan tersebut
 - 5) Sales Head
 - a. Bertanggung jawab penjualan produk yang ada di cabang dan unit.
 - b. Bertanggung jawab terhadap target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- 6) Satpam/Security
 - a. Menjaga lingkungan kerja
 - b. Membantu melayani nasabah yang hendak bertransaksi
 - c. Membantu merapikan kendaraan nasabah dan karyawan yang masuk dan keluar kantor pegadaian
 - d. Memeriksa barang bawaan nasabah yang mencurigakan atau sikap nasabah yang mencurigakan
- 7) OB
 - a. Bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan dan merawat alat- alat kantor dan gedung kantor
 - b. Melayani perintah yang menjadi kebutuhan kantor dan karyawan
 - c. Menyediakan minum untuk tamu dan semua karyawan kantor
- 8) Driver
 - a. Mengantar jemput karyawan pada saat bekerja diluar perusahaan dan merawat kendaraan yang digunakan dengan baik
 - b. Memastikan kendaraan dalam keadaan bersih pada pagi hari sebelum digunakan dan sore hari selesai bertugas

B. Hasil penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencari data dengan menggunakan metode kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan untuk setiap indikator kualitas pelayanan. Dari pertanyaan tersebut yang telah dijabarkan dalam sebuah lembaran kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden nasabah pegadaian yang telah menggunakan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) tersebut sebagai sampel penelitian dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa.

1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara

langsung dan menggunakan google form. Hal ini sebabkan karena tidak semua nasabah yang datang ke outlet pegadaian menggunakan aplikasi PDS, sehingga dilakukan secara online dengan menyebarkan link kepada pengguna aplikasi PDS.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung dengan cara menunggu nasabah datang ke outlet pegadaian dan memberikan kuesioner untuk diisi dan langsung mengumpulkan kuesioner yang telah selesai di isi.

Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Kuesioner yang dibagikan	96	100%
Kuesioner yang kembali	96	100%
Kuesioner yang gugur	0	0%
Kuesioner yang dapat digunakan	96	100%

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kuesioner yang kembali adalah 100%. Artinya semua kuesioner yang dibagikan yaitu sebanyak 96 kuesioner kembali dan dapat digunakan oleh peneliti.

2. Karakter Responden

a. Karakter responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah responden	presentase
1.	18-27	53	53%
2.	28-39	31	31%
3.	40-50	12	12%

Sumber: data diolah 2021

Dari data diatas dapat diketahui bahwa usia dari responden terbanyak adalah yang berusia 18-27 tahun, yaitu sebanyak 53 orang atau 53%. Sedangkan yang terkecil adalah responden

yang berusia 40-50 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau 12%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden dengan usia 18-27 lebih dominan menggunakan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).

Sesuai dengan target PT Pegadaian (Persero) yaitu memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial dengan mengeluarkan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) sebagai transaksi digital tanpa perlu datang ke outlet pegadaian. Sedangkan kebanyakan nasabah dengan usia 28-39 belum tau dan mengerti tentang adanya aplikasi PDS sehingga lebih meluangkan waktu untuk datang ke outlet pegadaian. Begitu juga dengan nasabah usia 40 tahun keatas yang kurang cakap dengan teknologi informasi, sehingga perlu dibimbing untuk menggunakan aplikasi pegadaian.

- b. Karakter responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Karakter Responden berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah responden
1.	Perempuan	69
2.	Laki- laki	30
Jumlah		96

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dari pada laki- laki. Dapat diartikan bahwa nasabah dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi PDS.

- c. Karakter responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah

Tabel 4.4 karakter Responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah

No	Lamanya menjadi nasabah	Jumlah responden	Presentase
1.	0-1 tahun	57	57%
2.	2-3 tahun	18	18%
3.	4-5 tahun	7	7%
4.	>5 tahun	14	14%
	Jumlah	96	96%

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan data tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah adalah 0-1 tahun sebanyak 57 orang (57%), 2-3 tahun sebanyak 18 orang (18%) kemudian nasabah yang lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 14 orang (14%) dan yang paling sedikit yaitu 4-5 tahun sebanyak 7 orang (7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) digunakan oleh pengguna atau nasabah baru. Sedangkan nasabah pegadaian terbanyak ke-2 yaitu 2-3 tahun yang mulai menggunakan aplikasi PDS.

- d. Karakter responden berdasarkan penggunaan aplikasi dalam sebulan

Tabel 4.5 karakter Responden berdasarkan penggunaan aplikasi dalam sebulan

No	Penggunaan aplikasi dalam sebulan	Jumlah reponden	presentase
1.	0-2 kali	77	77%
2.	3-5 kali	18	18%
3.	6-8 kali	1	1%
4.	>8 kali	0	0%
	Jumlah	96	96%

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan data tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi PDS dalam sebulan yaitu, 0-2 kali transaksi dalam sebulan sebanyak 77 responden (77%), 3-5 kali transaksi dalam sebulan yaitu sebanyak 18 responden (18%), 6-8 kali transaksi dalam sebulan sebanyak 1 responden dan lebih dari 8 kali transaksi dalam sebulan adalah 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi PDS dalam sebulan paling banyak yaitu sebesar 0-2 kali transaksi yang sering digunakan oleh pengguna aplikasi PDS. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap seberapa efektif aplikasi tersebut membantu masyarakat dalam melayani transaksi gadai dan non gadai.

3. Deskripsi Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

1) Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Deskripsi penelitian dimensi bukti fisik terdiri dari 5 pertanyaan. Hasil skor jawaban responden dari dimensi bukti fisik dijabarkan melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Deskripsi Dimensi Bukti Fisik

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1											96
1	70	70	24	24	1	1	1	1	0	0	96
2	22	22	68	68	6	6	0	0	0	0	96
3	18	18	70	70	6	6	1	1	1	1	96
4	21	21	72	72	2	2	1	1	0	0	96
5	20	20	75	75	1	1	0	0	0	0	96

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.6 penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik, dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk kriteria jawaban Sangat Setuju (SS) sebesar 70 atau 70% karena Aplikasi Digital Service (PDS) dapat digunakan untuk membuka rekening tabungan emas sehingga nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk membuka rekening tabungan emas dengan mudah. Untuk frekuensi tertinggi pada opsi Setuju (S) yaitu 75 atau 75% terdapat pada pertanyaan yang ke 5 yaitu karena aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) memberikan informasi tentang harga emas yang dapat berubah sewaktu-waktu. Untuk kriteria jawaban kurang setuju (KS) sebesar 6 atau 6% terdapat pada pertanyaan yang ke 2 dan 3 karena nasabah menilai bahwa aplikasi PDS memiliki fitur yang belum tentu dimengerti oleh pengguna baru dan tampilan yang menarik. Untuk kriteria jawaban tidak setuju (TS) yaitu sebesar 1 atau 1% yaitu pada pertanyaan 1, 3, dan 4 karena nasabah menilai bahwa aplikasi PDS tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dan pada kriteria jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 1 atau 1% yaitu pada pertanyaan 3 karena nasabah menganggap bahwa aplikasi PDS tidak menarik.

2) Dimensi Keandalan (Reliability)

Tabel 4.7 Dimensi Keandalan (Reliability)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2											96
1	17	17	70	70	8	8	1	1	0	0	96
2	26	26	69	69	1	1	0	0	0	0	96
3	15	15	81	81	0	0	0	0	0	0	96
4	26	26	61	61	6	6	3	3	0	0	96
5	20	20	73	73	2	2	1	1	0	0	96

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan data tabel 4.7 penilaian responden terhadap dimensi keandalan (Reliability), diketahui bahwa kriteria jawaban pada opsi SS (Sangat Setuju) sebesar 26 atau 26% terdapat pada pertanyaan yang ke 2 dan 4 karena aplikasi PDS sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi gadai dan layanan online lebih cepat daripada offline karena nasabah tidak perlu mengantri. Untuk kriteria jawaban pada opsi S (Setuju) yaitu sebesar 81 atau 81% terdapat pada pertanyaan yang ke 3 karena aplikasi PDS bisa digunakan untuk membayar pelunasan gadai yang dapat disalurkan lewat rekening bank yang sudah bekerja sama dan tersambung dengan aplikasi PDS. Untuk kriteria jawaban Kurang Setuju (KS) sebesar 8 atau 8% terdapat pada pertanyaan yang ke 1 yaitu menurut nasabah layanan online belum sesuai dengan harapan nasabah. Pada kriteria jawaban Tidak Setuju (TS) sebesar 3 atau 3% terdapat pada pertanyaan yang ke 4 karena nasabah menganggap lebih senang layanan offline dibandingkan online. Dan pada kriteria jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0 atau 0% karena tidak ada responden yang memilih opsi tersebut.

3) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 4.7 Dimensi Daya tanggap (Responsiveness)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3											96
1	20	20	72	72	4	4	0	0	0	0	96
2	23	23	71	71	2	2	0	0	0	0	96
3	21	21	75	75	0	0	0	0	0	0	96
4	19	19	71	71	6	6	0	0	0	0	96
5	73	73	21	21	2	2	0	0	0	0	96

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7 penilaian responden terhadap dimensi daya tanggap (Responsiveness), dapat diketahui bahwa kriteria jawaban pada opsi SS (Sangat Setuju) sebesar 23 atau 23% terdapat pada pertanyaan yang ke 2 yaitu karena aplikasi PDS dapat merespon permintaan pengguna dengan cepat, tepat dan efisien seperti untuk pembayaran gadai, tabungan emas dll. Untuk kriteria jawaban S (Setuju) sebesar 75 atau 75% terdapat pada pertanyaan yang ke 3 yaitu aplikasi PDS dapat digunakan dimana saja dan kapan saja 24 jam sehingga nasabah tidak terbatas jam kerja. Untuk kriteria jawaban Kurang Setuju (KS) sebesar 6 atau 6% terdapat pada pertanyaan yang ke 4 karena sebagian nasabah merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dan untuk kriteria jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki frekuensi 0 atau 0% karena tidak ada responden yang memilih opsi tersebut.

4) Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 4.8 Dimensi Jaminan (Assurance)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X4											96
1	22	22	65	65	9	9	0	0	0	0	96
2	21	21	66	66	9	9	0	0	0	0	96
3	23	23	70	70	3	3	0	0	0	0	96
4	13	13	81	81	2	2	0	0	0	0	96
5	26	26	67	67	3	3	0	0	0	0	96

Sumber: data diolah 2021

Dari data tabel 4.8 penilaian responden terhadap Dimensi jaminan (Assurance), dapat diketahui bahwa kriteria jawaban pada opsi jawaban Sangat Setuju (SS) sebesar 23 atau 23% terdapat pada pertanyaan yang ke 3 karena layanan online aplikasi PDS dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk kriteria Setuju (S) sebesar 81 atau 81% terdapat pada pertanyaan yang ke 4 karena layanan online aplikasi PDS dapat dipercaya memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien sehingga nasabah menjadi puas dan berlangganan menggunakan aplikasi PDS. Pada kriteria jawaban Kurang Setuju (KS) sebesar 9 atau 9% pada pertanyaan pertama dan kedua karena nasabah menilai bahwa aplikasi PDS belum memberikan jaminan keamanan yang diharapkan nasabah dan nasabah belum merasa aman dengan bertransaksi dengan aplikasi PDS. Untuk kriteria Tidak Setuju atau (TS) dan kriteria Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0 atau 0%, tidak ada nasabah yang memilih opsi tersebut.

5) Dimensi Empati (Empathy)

Tabel 4.9 Dimensi Empati (Empathy)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X5											96
1	20	20	67	67	7	7	2	2	0	0	96
2	24	24	71	71	1	1	0	0	0	0	96
3	13	13	69	69	12	12	2	2	0	0	96
4	18	18	70	70	6	6	2	2	0	0	96
5	20	20	69	69	7	7	0	0	0	0	96

Sumber: data diolah 2021

Dari data tabel 4.9 diatas penilaian responden terhadap dimensi Empati (Empathy), dapat diketahui bahwa kriteria jawaban Sangat Setuju (SS) sebesar 24 atau 24% terdapat pada pertanyaan yang ke 2 yaitu aplikasi PDS memudahkan nasabah untuk mengetahui lokasi cabang pegadaian terdekat. Untuk kriteria Setuju (S) sebesar 71 atau 71% terdapat pada pertanyaan yang ke 2 yaitu dengan aplikasi PDS nasabah bisa melihat lokasi cabang pegadaian terdekat dan mengetahui cabang dan lokasi pegadaian di luar kota. Untuk kriteria Kurang Setuju (KS) sebesar 12 atau 12% pada pertanyaan 3 karena nasabah belum puas dengan pelayanan pusat bantuan saat nasabah mengalami kendala dan masalah saat menggunakan aplikasi PDS. Untuk kriteria Tidak Setuju (TS) sebesar 2 atau 2% pada pertanyaan 1, 3, dan 4 karena ada beberapa nasabah yang belum puas dengan apa yang diberikan pada layanan aplikasi PDS. Dan pada kriteria Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0 atau 0% karena tidak ada responden yang memilih opsi tersebut.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan PDS dalam melayani transaksi gadai dan non gadai PT Pegadaian cabang

Purwokerto, setelah membagikan kuesioner kepada nasabah Pegadaian yang menggunakan aplikasi PDS dan mengolah data pada 5 dimensi kualitas pelayanan jasa, berikut ini pembahasannya:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi bukti langsung (Tangibles)

Dimensi pertama yang diukur adalah bukti langsung. Dimensi ini berkaitan dengan daya tarik tampilan aplikasi, seperti fitur pada aplikasi PDS, kelengkapan fitur, informasi produk, dll. Pada dimensi ini terdapat 4 pertanyaan yang memuat 5 skor jawaban.

Pada pertanyaan pertama menyatakan bahwa mayoritas responden memilih jawaban sangat setuju bahwa aplikasi PDS dapat digunakan untuk membuka rekening tabungan emas secara mandiri yaitu sebanyak 70 orang dengan persentase 72,91% sehingga dapat dikategorikan efektif.

Pada pertanyaan yang kedua menyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) memiliki fitur yang lengkap dan mudah dimengerti pengguna baru. Terlihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 68 orang dengan persentase 70,83% yang dapat dikategorikan menjadi cukup efektif.

Pada pertanyaan yang ketiga menyatakan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju, bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) memiliki tampilan yang menarik. Terlihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 70 orang dengan Persentase 72,91% yang dapat dikategorikan efektif.

Untuk pertanyaan yang keempat menyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa saat menggunakan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) tidak

perlu waktu untuk menunggu seperti di outlet pegadaian. Dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 72 orang dengan persentase 75% yang dapat dikategorikan efektif.

Berdasarkan hasil perhitungan dari empat item pertanyaan pada indikator bukti langsung (tangibles) dengan persentase rata-rata yaitu sebesar 73,95%. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas layanan jika dilihat dari indikator bukti langsung berada pada kategori efektif.

Berkaitan dengan teori Fikri (2016) bahwa dimensi bukti langsung (tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar, maka tampilan fisik pada aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) menunjukkan hasil penelitian yang efektif dengan rasio efektivitas antara 71% sampai 85%, pada dimensi ini tingkat efektivitas nya yaitu sebesar 73,96%. Maka dapat diartikan bahwa dimensi bukti langsung efektif dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.

2. Berdasarkan hasil penelitian Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi kedua yang diukur adalah keandalan (Reliability). Pada indikator ini berkaitan dengan kemampuan website memberikan layanan yang akurat dan praktis.

Pada pertanyaan yang pertama dapat diketahui bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan adanya aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi gadai. Dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 69 orang dengan persentase 71,87% yang dapat dikategorikan efektif.

Pada pertanyaan yang kedua diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital

Service) bisa digunakan untuk membayar pelunasan gadai tanpa perlu ke outlet pegadaian. Dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 81 orang dengan persentase 84,37% yang dapat dikategorikan efektif.

Untuk pertanyaan yang ketiga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa layanan online lebih cepat daripada offline. Dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 61 orang dengan persentase 63,54% dikategorikan menjadi cukup efektif.

Dan untuk pertanyaan yang keempat dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) memberikan informasi produk pegadaian seperti tabungan emas, gadai, pembiayaan, titipan emas dan cicil perhiasan emas dan bisa melakukan transaksi tersebut di aplikasi PDS. Dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 73 orang dengan persentase 76,04% dapat dikategorikan efektif.

Berdasarkan hasil perhitungan dari empat item pertanyaan pada indikator keandalan (reliability) dengan persentase rata-rata yaitu sebesar 73,75%. Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas layanan jika dilihat dari indikator keandalan (reliability) berada pada kategori efektif.

Berkaitan dengan teori Zeithaml pada buku "Service, Quality dan Satisfaction" karya Tjiptono (2016) bahwa kualitas pelayanan jasa pada dimensi keandalan (Reliabilitas) yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan para pengguna PDS (Pegadaian Digital Service) seperti informasi harga emas yang dapat berubah sewaktu waktu, informasi produk pegadaian, dll menunjukkan hasil penelitian dengan kategori efektif dengan rasio antara 71% sampai 85%, pada dimensi ini tingkat efektivitas yaitu sebesar 73,75%. Maka dapat diartikan bahwa

dimensi keandalan efektif dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan para pengguna aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).

3. Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi yang ketiga adalah daya tanggap (Responsiveness). Indikator ini berkaitan dengan kemampuan website dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan cepat saat terjadinya transaksi di aplikasi PDS.

Pada pertanyaan yang pertama diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dapat memberikan informasi tentang pembayaran gadai secara tepat. Dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 72 orang dengan persentase 75% yang dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang kedua dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merespon permintaan pengguna dengan cepat, tepat dan efisien. Dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 71 orang dengan persentase 73,95% yang dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang ketiga diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dapat digunakan dimana saja dan kapan saja 24 jam tanpa terbatas jam kerja. Dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 75 dengan persentase 78,12% yang dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang keempat dapat diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa di masa pandemi saat ini aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) efektif digunakan agar tidak ke

outlet pegadaian. Dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 71 orang dengan persentase 73,95% yang dapat dikategorikan efektif.

Dan pertanyaan yang ke lima diketahui bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa layanan online aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dapat digunakan untuk membayar tagihan seperti tagihan listrik, PDAM, indihome, pulsa, dll. Dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 73 orang dengan persentase 76,04% yang dapat dikategorikan efektif.

Berdasarkan hasil perhitungan dari 5 pertanyaan dimensi daya tanggap (responsiveness) dari persentase rata-rata sebesar 75,41%. Dari perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat efektifitas layanan jika dilihat dari dimensi daya tanggap (responsiveness) berada pada kategori efektif.

Berkaitan dengan teori Zeithaml pada studi penelitian Rahmawati (2019) bahwa kualitas pelayanan jasa pada dimensi daya tanggap adalah kecepatan respon terhadap permintaan pengguna (responsif), mudah diakses, dan tidak mudah maintenance atau error. Maka hasil penelitian menunjukkan berada pada kategori efektif dengan rasio efektifitas antara 71% sampai 85%, pada dimensi ini tingkat efektifitasnya yaitu sebesar 75,41%. Yang dapat diartikan bahwa dimensi daya tanggap efektif dalam melayani transaksi para pengguna aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).

4. Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi berikutnya yang diukur yaitu jaminan (assurance). Dimensi ini menunjukkan bahwa aplikasi PDS memberikan rasa aman kepada penggunanya yang bertransaksi di aplikasi PDS dengan tidak membocorkan data transaksinya di publik.

Pertanyaan yang pertama menyatakan bahwa mayoritas responden setuju bahwa layanan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) memberikan jaminan keamanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini terlihat dari hasil jawaban responden lebih banyak memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 65 orang dengan persentase 67,70% yang dapat dikategorikan menjadi cukup efektif.

Pertanyaan yang kedua menyatakan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa saat bertransaksi di aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) nasabah merasa aman terutama data yang bersifat privasi. Dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 66 orang dengan persentase 68,75% yang dapat dikategorikan cukup efektif.

Pertanyaan yang ketiga menyatakan bahwa mayoritas responden memilih setuju bahwa layanan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dapat dipercaya memberikan pelayanan yang berkualitas. Dapat dibuktikan dengan jawaban responden yang memilih setuju yaitu sebanyak 70 orang dengan persentase 72,91% sehingga dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang keempat menyatakan bahwa mayoritas responden setuju dengan layanan di aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) yang dapat dibuktikan memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 81 dengan persentase 84,37% sehingga dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang kelima menyatakan bahwa mayoritas responden setuju bahwa tidak memerlukan waktu lama untuk membuka aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) yang bisa digunakan di android maupun laptop. Dapat dibuktikan dengan

jawaban responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 67 orang dengan persentase 69,79% sehingga dapat dikategorikan cukup efektif.

Berdasarkan hasil perhitungan dari lima item pertanyaan dimensi jaminan (assurance) dengan persentase rata-rata sebesar 72,70%. Dari perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas layanan jika dilihat dari dimensi jaminan (assurance) berada pada kategori efektif.

Berkaitan dengan teori Zeithaml pada studi penelitian Rahmawati (2019) pada dimensi ini yaitu menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna dan menciptakan rasa aman kepada para pelanggannya adalah kualifikasi yang diperhatikan pada dimensi jaminan (assurance). Dari hasil penelitian menunjukkan berada pada kategori efektif jika tingkat rasio 71% sampai 85%, pada dimensi ini tingkat efektivitas sebesar 72,70% yang dapat diartikan bahwa kepercayaan pengguna pada aplikasi PDS berada pada kategori efektif.

5. Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi yang kelima yang diukur adalah empati (empathy), dimensi ini menunjukkan bahwa terdapat fitur pusat bantuan yang dapat mengatasi masalah yang sedang dihadapi para penggunanya, dan memberikan pengarahan yang tepat.

Pada pertanyaan yang pertama menyatakan bahwa mayoritas responden memilih opsi setuju bahwa aplikasi PDS dapat mengerti kebutuhan penggunanya yang berkaitan dengan gadai, tabungan emas, pembiayaan dan transaksi pembayaran pulsa, listrik, PDAM dll. Dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 67 orang dengan persentase 69,79% yang dapat dikategorikan menjadi cukup efektif.

Pada pertanyaan yang kedua menyatakan bahwa mayoritas responden memilih opsi setuju bahwa dengan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) para pengguna bisa melihat lokasi cabang pegadaian terdekat. Dapat dibuktikan dengan jawaban responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 71 orang dengan persentase 73,95% sehingga dapat dikategorikan efektif.

Pertanyaan yang ketiga menyatakan bahwa mayoritas responden memilih setuju bahwa penanganan bantuan atau kendala yang dialami pengguna dapat diberikan dengan baik dan tepat. Dapat dilihat dari responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 69 orang dengan persentase 71,87% yang dapat dikategorikan efektif.

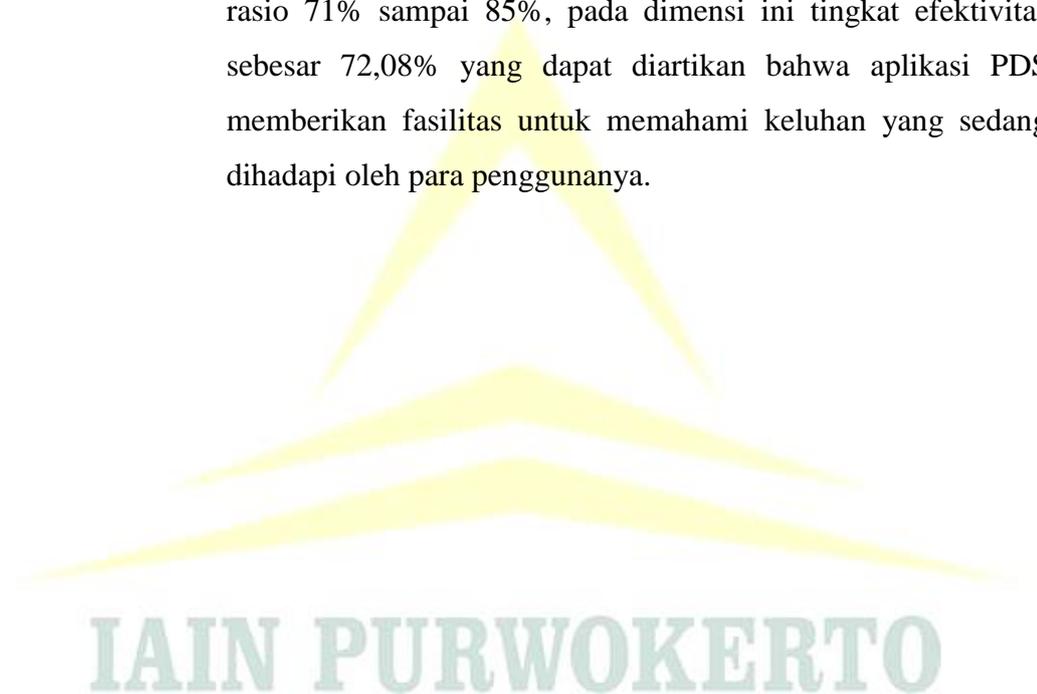
Pertanyaan yang keempat menyatakan bahwa mayoritas responden setuju bahwa nasabah pegadaian merasa sangat puas dengan adanya layanan PDS (Pegadaian Digital Service) yang memudahkan transaksi lewat hp atau laptop. Dilihat dari jumlah responden yang memilih opsi setuju yaitu sebanyak 70 orang dengan persentase 72,91% yang dapat dikategorikan efektif.

Dan pertanyaan yang kelima menyatakan bahwa mayoritas responden memilih setuju bahwa aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) membuat nasabah pegadaian lebih senang bertransaksi online dari pada datang langsung ke outlet pegadaian. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah responden yang memilih opsi setuju sebanyak 69 orang dengan persentase 71,87% yang dapat dikategorikan efektif.

Berdasarkan hasil perhitungan dari dimensi empaty (emphaty) dengan persentase rata- rata sebesar 72,08%. Dari perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat

efektivitas layanan jika dilihat dari dimensi empati (empathy) berada pada kategori efektif.

Berkaitan dengan teori Zeithaml pada studi penelitian Rahmawati (2019) kualitas pelayanan jasa yang diukur dengan dimensi ini adalah memberikan fasilitas untuk memahami masalah atau keluhan yang sedang dihadapi oleh para penggunanya, dengan memberikan pengarahan yang tepat dan cepat memberikan pengguna nyaman bertransaksi. Dari hasil penelitian menunjukkan berada pada kategori efektif jika tingkat rasio 71% sampai 85%, pada dimensi ini tingkat efektivitas sebesar 72,08% yang dapat diartikan bahwa aplikasi PDS memberikan fasilitas untuk memahami keluhan yang sedang dihadapi oleh para penggunanya.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden didominasi oleh nasabah yang berusia 18-27 tahun yaitu sebesar 53%, dari segi jenis kelamin di dominasi oleh nasabah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69%, berdasarkan lamanya menjadi nasabah didominasi oleh nasabah baru yaitu 0-1 tahun sebesar 57%, dan berdasarkan penggunaan aplikasi dalam sebulan di dominasi oleh penggunaan antara 0-2 kali dalam sebulan sebanyak 77%.
2. Dari hasil pengukuran karakteristik efektivitas layanan PDS melalui kelima dimensinya menunjukkan bahwa semua dimensi mendukung efektivitas tersebut. Dan tingkat pengukuran efektivitas layanan aplikasi PDS melalui kelima dimensinya maka dapat disimpulkan berada pada kategori efektif, sebagai berikut:
 - a. Dimensi bukti fisik (Tangibles) = 73,95%
 - b. Dimensi keandalan (Reliability) = 73,75%
 - c. Dimensi daya tanggap (Responsiveness) = 75,41%
 - d. Dimensi jaminan (Assurance) = 72,70%
 - e. Dimensi empati (Empathy) = 72,08%

B. Saran

1. Bagi karyawan PT. Pegadaian kantor cabang pelayanan Purwokerto diharapkan lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada nasabah pegadaian tentang aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dan cara penggunaan aplikasi tersebut karena beberapa nasabah belum tau tentang adanya aplikasi pegadaian.

2. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) pegadaian harus lebih memperhatikan performa dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi error atau maintenance.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Karim.

Alfa Puryono, Daniel, Kurniawan, Samuel Yoga, 2017, *Pengukuran Tingkat Efektivitas Kinerja UMKM Batik Bakaran Secara Berkelanjutan Menggunakan Model Green SCOR*, Jurnal Informatika UPGRIS Vol.03 No.01.

Arindra Rossita Arum Nurchana, Bambang Santoso Haryono, dan Romula Adiono, *Efektivitas E-Procurement Dalam Pengadaan Barang/Jasa (Studi Terhadap Penerapan E-Procurement Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Bojonegoro*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2.

Arief Suryoto, Alfarizy M.Yusuf, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Keputusan Konsumen*, JIEP (Journal of Islamic Economics and Philantropy), Vol 2 No.3.

Fikri, Sirhan, Wiyani Wahyu, dan Suwandaru Agung, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 03 No 01.

Gary Jonathan Mingkid, Daud Liando, jony Lengkong, 2017, *Efektivitas penggunaan dana desa dalam peningkatan pembangunan*, Jurnal Vol. 02 No. 12.

Hanintjo. Rony, 1990, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia: Jakarta.

<https://sahabatpegadaian.com> diakses pada tanggal 01 Desember 2020 pukul 13.15

<https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company> diakses pada 01 Desember 2020 pukul 13.00

<https://www.pegadaian.co.id> diakses pada tanggal 01 Desember 2020 pukul 11.09

Japami Wingfi dan Eriyanti Fitri, 2018, *Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*, Jurnal Teori dan Praktek Administras Publik, Vol.II No. 2.

Kasmir, 2015, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

Kharisna, Ibrahim, Monalisa Dan Sellang, Kamaruddin, 2019, *Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor*

Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang, Jurnal Praja, Vol.7 No. 3.

Management Information System.pegadaian.co.id

Mamangkey, Marlin, Liando Daud dan Kimbal Marthen, 2019, *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado*, Jurnal Eksekutif Vol 03 No.03.

Nina Laela Sugesti, Aini Kusniawati dan Faizal Haris Eko Prabowo, 2019, *Pengaruh Omni- Chanel Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen studi pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah Cabang Padayungan*, Jurnal Vol.01 No.04.

Nur Azizia Fatima, Akbar Hanif Shiddiqi, dkk, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2*, Jurnal Manova Volume IV Nomor 1.

Nurhadi, 2018, *Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 2 No. 2.

Puspitasari, Novi, 2018, *Keuangan Islam Teori Dan Praktik*, Yogyakarta: UIIPress.

Putra A N, I Wayan Alit Mahendra, Wardana, Made, dan Sukaatmadja, I Putu Gde.2016, *Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Word Of Mouth Peserta Bpjs Ketenagakerjaan*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.11.

Rahmawati, Yani oktianur, Kusniawati Ani & Setiawan, Iwan, 2019, *Pengaruh Customer Reationship Managemet Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis)*, Jurnal Vol 1 No. 4.

Riyandini, Meiriza, *Analisis Efektivitas Pengendalian Intern Atas Sistem Pemberian Dan Pelunasan Kredit Gadai (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Pallima Palembang)*, 2013, Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi, Vol. 7 No. 1.

Rizki Aulia, Ananda dan Yulianti Ai Lili. 2019, *Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor*, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), Volume 3 No. 3.

Rum, Muhammad, *Jurnal Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi*.

- Sahfitri, Vivi, 2016, *Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi*, Jurnal Ilmiah Matrik Vol.14 No.03.
- Sasli Rais, 2006, *Pegadaian Syari'ah: Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: UI Press.
- Sugara, Asep. 2017. *Analisis Tingkat Efektivitas Pemberian Kredit Di Bank DPM (PT. BPR Duta Pakuan Mandiri) Cabang Tangerang*, Jurnal mozaik, vol. IX edisi 1.
- Sugiono, 2017, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2015, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Surepno, 2018, *Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah*, Tawazun: Journal of Sharia Economic Law Vol.1 No.2
- Tamburaka, Sulvariany, Dali Nasrullah, Fauzhan Muhammad, dan Fathurrachman, 2019, *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Anggaran Belanja Daerah Berbasis Kinerja Pada Pemerintah Kota Kendari*, Vol. 04 No. 01.
- Tika, Moh Pabundu, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy Ph.D dan Chandra, Gregorius, 2016, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wiratna, Sujarweni V., 2015, *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wibowo, Setyo Ferry, dkk, 2019, *Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1.

IAIN PURWOKERTO



IAIN PURWOKERTO