

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
(PDS) PADA OPERASIONAL PEGADAIAN
CABANG PALU BARAT**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah (ESY)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam
Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh :

**GUNAWAN
NIM : 19.5.12.0040**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA
PALU SULAWESI TENGAH
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "*Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadalan Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadalan Cabang Palu Barat*" benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau di buat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 4 November 2024
Penyusun



METER
TEMPEL
DjHFCAMX177543601

GUNAWAN
NIM: 19.5.12.0040

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "*Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*" Oleh mahasiswa atas nama : **Gunawan** NIM : 19.5.12.0040, Mahasiswa Prodi: Ekonomi Syariah (ESY) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat Ilmiah dan dapat diajukan dihadapan dewan munaqasyah.

Palu, 4 November 2024 M
2 Jumadil Awal 1446 H

Pembimbing I


Dr. Ubay, S.Ag., M.Si
NIP.19700720 199903 1 008

Pembimbing II





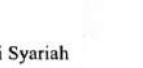

Nurfitriani, S.El., M.E
NIP. 19931207 201903 2 012

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Gunawan Nim. 19.5.12.0040 dengan judul "*Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu pada tanggal 24 Januari 2025 M yang bertepatan dengan tanggal 24 Rajab 1446 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 24 Januari 2025 M
24 Rajab 1446 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	
Munaqisy I	Abdul Jalil, M.M.	
Munaqisy II	Ferdiawan, S.Pd., M.Pd.	
Pembimbing I	Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I	
Pembimbing II	Nurfitriani, S.El., M.E	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I
NIP. 19650612 199203 1 004

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19860507 201503 1 002

KATA PENGANTAR



إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَسْتَهْدِيهِ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا
وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. أَشْهَدُ أَنْ
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga pada ummatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua Penulis, Ibunda Salma P Wani yang selalu mendoakan saya, meberikan nasehat dan selalu sabar sampai kapanpun terhadap perilaku anakmu ini, terima kasih banyak mamaku dan Ayahanda saya Arisman Pera yang juga mendoakan saya, menasehati saya, menafkahi saya, terima kasih banyak papaku. Untuk kalian berdua yang tercinta dan tersayang, yang membesarkan, mendidik, membiayai, serta memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhitung, doa yang selalu dipanjatkan serta curahan kasih sayang yang tak tergantikan oleh siapapun, yang banyak memberikan pelajaran tentang kehidupan ini dan juga yang selalu memberikan semangat.

2. Bapak Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Bapak Dr. Hamka, S.Ag., M.Ag selaku wakil rektor bidang akademik dan pengembangan lembaga, bapak Prof. Dr. Hamlan, M.Ag selaku wakil rektor bidang administrasi umum dan keuangan dan bapak Dr. Faisal Attamimi, S.Ag., M.Fil selaku wakil rektor bidang kemahasiswaan dan kerjasama beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dengan studi Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
3. Bapak Dr. Sagir Muhammad Amin M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), bapak Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I selaku wakil dekan bidang akademik dan kelembagaan, ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I selaku wakil dekan bidang administrasi umum perencanaan dan keuangan, bapak Dr. Malkan, M.Ag selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama dan ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku kepala bagian tata usaha yang selalu melayani mahasiswa dengan baik.
4. Bapak Nur Syamsu, S.H.I., M.S.I_ selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan ibu Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah yang selalu melayani mahasiswa dengan sangat baik.
5. Bapak Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D selaku dosen penasehat akademik yang membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

6. Bapak Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I selaku Pembimbing I dan ibu Nurfitriani, S.E.I., M.E selaku pembimbing II yang sangat membantu dengan ikhlas dan sabar serta telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai sesuai dengan harapan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang telah mendidik penulis dengan berbagi bidang keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
8. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
9. Bapak Rifai, S.E., M.M selaku kepala perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik selama di perpustakaan.
10. Bapak Melky Onsik selaku pimpinan cabang di pegadaian cabang palu barat, ibu Juanna Monolisa Sihotang selaku manager gadai, bapak Heri Cahyono selaku manager non gadai dan seluruh pegawai di pegadaian cabang palu barat.
11. Seluruh Keluarga Besar Racana Karamatul Husna yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan pengamanan dalam hidup dan selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN)

Datokarama Palu untuk kak Magfirah S.Pd, yang telah menemani dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini, sudah terlalu banyak bantuan yang kaka berikan untuk saya selaku penulis, semoga ka Mage selalu dalam lindungan Allah dan dilancarkan semua urusannya.

13. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan dari kak Anindya Bela Safitri, S.E yang pertama kali membantu Menyusun skripsi ini, semoga kaka sukses dan selalu dalam lindungan Allah

14. kepada saudara saya Moh. Zulkifli, S.Pd dan Fadlun Ananda, S.E juga yang setia membantu saya dari awal hingga akhir penyusunan skripsi semoga kalian sukses dan selalu dalam lindungan Allah, dan;

15. Angkatan 2019 khususnya rekan-rekan Jurusan Ekonomi Syariah 2 (ESY-2) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta bantuan selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

Akhirnya, kepada semua pihak, penulis hanya bisa mendoakan sebab balasan kebaikan paling romantik adalah doa, dan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT. Aamiin

Palu, 4 November 2024
Penyusun

Gunawan
NIM: 19.5.12.0040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan	6
D. Penegasan Istilah	8
E. Garis-Garis Besar	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	
1. Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	17
2. Kinerja Operasional Pegadaian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Kehadiran Peneliti	38
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	42
G. Pengecekan Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum pegadaian	48
B. Langkah-Langkah Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	53
C. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat.....	55
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Implikasi Penelitian	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN :

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Keterangan Telah Meneliti
3. Surat Izin Penelitian
4. Kartu Seminar Proposal
5. Undangan Menghadiri Proposal
6. Daftar Hadir Ujian Proposal
7. Pengajuan Judul Skripsi
8. Kartu Pembimbing Konsultasi Skripsi
9. Daftar Informan
10. Foto Dokumentasi
11. Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : GUNAWAN
NIM : 19.5.12.0040
Judul Skripsi : ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVIS (PDS) PADA OPERASIONAL PEGADAIAN CABANG PALU BARAT

Skripsi ini membahas tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat. dengan rumusan masalah bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian digital servis (PDS) dipegadaian cabang palu barat, apakah faktor pendukung dan penghambat aplikasi digital servis (PDS) di pegadaian cabang palu barat.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini, Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat telah digunakan untuk memberikan kemudahan dan akses lebih cepat kepada nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Secara umum, aplikasi ini bertujuan untuk mengubah cara layanan Pegadaian yang sebelumnya lebih mengandalkan interaksi fisik di cabang, menjadi layanan yang bisa diakses secara digital. Dan memiliki langkah-langkah penggunaan yang udah dipahami oleh nasabah. Faktor pendukungnya adalah Kemudahan Penggunaan dan Aksesibilitas, Keberagaman Produk dan Layanan Digital, dan faktor penghambatnya adalah Keterbatasan Akses Internet dan Rendahnya Tingkat Literasi Digital. Dengan mengatasi faktor penghambat dan tantangan yang ada dan memanfaatkan faktor pendukung, pegadaian digital servis dapat menjadi solusi yang seakin diminati oleh masyarakat, sekaligus memberikan layanan yang lebih efektif, aman dan inklusif.

Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat memiliki potensi besar untuk mempermudah akses nasabah terhadap layanan Pegadaian, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi. Meskipun ada beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan tingkat literasi digital yang bervariasi di antara nasabah, aplikasi ini tetap memberikan manfaat yang signifikan. Dengan terus meningkatkan faktor pendukung dan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, aplikasi PDS dapat semakin optimal digunakan di masa depan, baik di Cabang Palu Barat maupun cabang-cabang Pegadaian lainnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah berkembang dengan pesat dan begitu canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia di masa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi, karena dalam dunia bisnis teknologi informasi sangat berperan penting dalam menjalankan bisnisnya, karena dengan teknologi informasi membuat dunia bisnis berkembang dengan pesat dan memudahkan dalam menjalankan bisnisnya.¹ Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Salah satunya pada lembaga keuangan nonbank yaitu Pegadaian. Kehadiran teknologi informasi di berbagai organisasi atau lembaga selalu menjanjikan berbagai manfaat bagi seluruh pemangku kepentingannya. Mulai dari tingkat efisiensi, produktivitas, transparansi, pengambilan keputusan, pemanfaatan sumber daya manusia serta transformasi bisnis.

Disamping dinamika kebutuhan bisnis dan organisasi mengharuskan perusahaan untuk menata dan membenahi diri dalam menyiapkan teknologi yang dibutuhkan agar dapat mendukung pengembangan dan perluasan bisnis, serta

¹Andriyani Novi & Layaman, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah, Al- Amwal Jurnal Ekonomi*, Banten, 2017, 40.

memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui layanan berbasis teknologi informasi.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga nonperbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat melalui kredit. Pegadaian sebagai salah satu BUMN dalam lingkungan Keuangan di Indonesia yang berkembang dari tahun ke tahun serta salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. Tugas utamanya memberikan pinjaman kepada masyarakat, dan tujuannya adalah untuk mencegah berkembangnya rentenir atau pihak lain yang memberikan pinjaman dengan bunga yang sangat tinggi, serta untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil.²

Teknologi merupakan kunci utama yang memungkinkan perusahaan menyediakan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur dan menelusuri kinerja bisnis, serta mengambil keputusan-keputusan manajemen yang tepat untuk kelangsungan usaha. Oleh karena itu, pada tahun 2018 Pegadaian menempatkan pengembangan teknologi informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan dalam menyediakan layanan yang prima, salah satunya yang tercermin dengan dibentuknya suatu unit Direktorat Teknologi Informasi dan Digital yang sebelumnya menyatu dengan Direktorat Keuangan yang dipimpin oleh seorang Direktur.³

²Ibid, 2.

³Pegadaian Persero, *Annual Report*, 2018.

Teknologi informasi merupakan istilah umum untuk seluruh teknologi yang mendukung manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan informasi. Dalam konteks bisnis teknologi informasi berfungsi sebagai pengolahan data, penyimpanan, dan penyebaran informasi yang berupa numerik atau teks.⁴

Penggunaan Teknologi informasi juga menjadi masalah di perusahaan salah satunya dalam pengolahan data, di era saat ini penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan karyawan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai di bidangnya, serta dengan adanya penggunaan teknologi yang sekarang membuat karyawan semakin baik kinerjanya atau membuat karyawan semakin menurun kinerjanya.⁵

Penggunaan teknologi informasi telah memberikan banyak manfaat dan peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengembangkan pasar, dan mencapai keunggulan kompetitif. Dalam meningkatkan efisiensi operasional, perusahaan dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses bisnis mereka, seperti pengelolaan data pelanggan, administrasi dan pemrosesan transaksi. Dengan adopsi sistem teknologi informasi yang tepat, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu dan mengarah pada efisiensi yang lebih tinggi. Misalnya, sistem teknologi informasi dapat digunakan untuk mengelola inventaris barang gadai secara

⁴Ibid,3.

⁵Ibid,4.

otomatis, mengoptimalkan penjadwalan pegawai dan meningkatkan manajemen logistik.⁶

Efisiensi oprasional merupakan salah satu pilar utama dalam kuseksesan bisnis modern. Dengan meningkatnya tekanan persaingan, Perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan proses internal mereka untuk mencapai kinerja yang lebih baik, mempercepat waktu ke pasar dan mengurangi biaya produksi. Dalam konteks ini, teknologi informasi telah memainkan peran kunci dalam memberikan Solusi untuk tantang efisiensi operasional yang kompleks. Penggunaan teknologi informasi telah menyediakan alat dan sistem yang memungkinkan Perusahaan untuk mengotomatiskan banyak aspek dari operasi mereka.⁷

PT Pegadaian adalah salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi TI di bidang keuangan di Indonesia. PT Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk aktivitas pelayanan nasabah, seperti pelayanan gadai, pembiayaan, tabungan emas, dan beragam produk pegadaian lainnya. Fitur aplikasi PDS, antara lain fitur pembelian (Top UP) tabungan emas, fitur pegajuan pembiayaan mikro, fitur jual, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai (tebus, perpanjangan, cicil), transfer dan cetak emas, serta fitur pembayaran lainnya. Aplikasi ini dapat diakses oleh nasabah pegadaian di seluruh Indonesia melalui smartphone. Nasabah PT Pegadaian dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet pegadaian konvensional, namun pelayanan dalam

⁶Fiqih Haryanto, Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Pengembangan Bisnis PT. Pegadaian, *Neomarketing Journal*, 2023.

⁷Raja Syafrizal Nasution, *Pengaruh Teknogi Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perbankan*, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Medan Area.

aplikasi ini setara dengan pelayanan di outlet konvensional. Seluruh cabang PT Pegadaian juga sudah menggunakan aplikasi ini untuk kegiatan pelayanan nasabahnya.⁸

Aplikasi ini dibuat sebagai bentuk jawaban permintaan nasabah pegadaian yang menginginkan agar aplikasi yang Perusahaan gunakan merupakan aplikasi *online*, sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dan kredit di seluruh cabang dan UPC pegadaian. Selain itu Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), dibuat dengan tujuan menyajikan informasi ekonomi Perusahaan kepada pihak pihak yang berkepentingan. Informasi ekonomi yang dihasilkan oleh akuntansi berguna bagi pihak pihak di dalam organisasi itu sendiri (*internal*) maupun pihak pihak di luar organisasi (*eksternal*) secara *realtime*. Pihak manajemen merupakan contoh pemakai informasi dari kalangan internal. Informasi akuntansi ini oleh manajemen dimanfaatkan untuk pembuatan rencana kerja dengan lebih tepat lantaran didukung oleh data yang akurat.

Manfaat aplikasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), yaitu database terpusat, keamanan data lebih kuat karena tiap karyawan memiliki *password* tersendiri, meningkatkan layanan, mempercepat proses pengiriman data, mempercepat proses pelaporan dari unit cabang. Pada aplikasi ini terdapat istilah proses buka/tutup kantor, dilakukan oleh user pimpinan cabang atau pengelola unit. Buka kantor dilakukan sebelum transaksi operasional. Dan tutup kantor dilakukan sesudah transaksi operasional.

⁸Kwee Mey Linda Lole, Evi Maria, *Analisis Manajemen Risiko Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service Menu Tabungan Emas Menggunakan ISO 31000:2018*, Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON), salatiga, 3.

Namun, implementasi teknologi informasi tidak selalu berjalan lancar. Banyak Perusahaan menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan sistem baru dengan infrastruktur yang ada, mengelola perubahan budaya organisasi dan meyelaraskan strategi TI dengan tujuan bisnis mereka. Selain itu, masalah keamanan informasi dan privasi data juga menjadi perhatian utama dalam era digital ini.

Pegadaian Cabang Palu barat telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas operasional Perusahaan. Dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi tentunya memberikan pengaruh terhadap Perusahaan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan “Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, terdapat pokok masalah yang menjadi konsentrasi pemnahasan sehinningga peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat?
2. Apakah Faktor Pendukung dan Penghambat Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah faktor-faktor sistem teknologi informasi, yaitu *skill and knowledge staf auditor*, *system usage* atau *information system use*, dan *perceived usefulness*, memiliki pengaruh terhadap *auditor's performance* atau kinerja auditor. Untuk lebih jelasnya, pemaparan mengenai tujuan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

- a. Untuk Mengetahui Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.
- b. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.

2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa kegunaan diantaranya :

- a. Secara teoritis, dapat digunakan secara tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian yang berkaitan dengan analisis penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) khususnya terhadap peningkatan oprasional atau kinerja pada Pegadaian Cabang Palu Barat.
- b. Secara praktis, dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pegawai kantor pegadaian dalam rangkah memberikan pemahaman Tentang Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional PT. Pegadaian Cabang Palu Barat.

D. Penegasan Istilah

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis ialah penyidikan terhadap suatu kejadian (perbuatan, karangan, atau lainnya) guna mengetahui keadaan sesungguhnya.⁹ Suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan permasalahan dari satu unit menjadi unit terkecil.¹⁰

Menurut Komaruddin, analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan sesuatu keseluruhan untuk menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.¹¹

2. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Secara etimologi penggunaan berasal dari kata guna yang mendapat awalan pen- dan akhiran -an. “guna” itu sendiri diartikan sebagai faedah, manfaat, kebaikan, dan budi baik. Sedangkan jika digabung menjadi penggunaan dapat diartikan sebagai proses, pembuatan, cara memakai, pemakaian. Kata penggunaan sering ditemui dalam setiap kalimat deskriptif yang menjelaskan nilai guna atau

⁹Wahyudi Romi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk Busana Muslim Nibras Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2016), (UIN Raden Intan Lampung, 2022), 1.

¹⁰Yuni Septiani, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru), *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020), 132.

¹¹Komaruddin. *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke 5*. (Jakarta: Bumi Aksara 2001), 10.

manfaat dari sesuatu. Penggunaan erat kaitannya dengan kegiatan menggunakan barang yang memiliki manfaat. Penggunaan juga dapat diartikan sebagai pemakaian sesuatu yang dilakukan seseorang dan dapat bermanfaat baik bagi dirinya maupun orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan adalah cara memakai, menggunakan. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan adalah perbuatan seseorang dalam menggunakan sesuatu yang memiliki nilai guna atau manfaat.¹²

Melihat antusias dan tingginya tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT. Pegadaian (Persero), membuat PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi dengan menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Aplikasi yang diciptakan oleh pihak PT. Pegadaian (Persero) yaitu Pegadaian Digital Service (PDS). Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian kepada masyarakat. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diperkenalkan kepada masyarakat pada Januari 2018. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini diciptakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti melakukan pembayaran, cek pembayaran, dan jenis transaksi lainnya.¹³

Selain itu tujuan pembuatan (PDS) ini agar dapat menjangkau masyarakat yang memiliki gaya hidup yang serba digital untuk

¹²Hehania dan Farlin, *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Grasindo, 2002). 170

¹³Tari Otavia, *Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam Mempermudah pelayanan transaksi nasabah Dipt. Pegadaian (Persero) Pekanbaru*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba, Riau, 2.

menawarkan produk Pegadaian. Produk-produk Pegadaian itu sendiri adalah Kredit Cepat Aman (KCA) dengan sistem gadai, Kredit pinjaman yang diberikan kepada UMKM yang juga diberikan dengan sistem gadai (Krasida), Kredit bulanan bagi UKM dengan sistem Fidusia (Kreasi), Pembayaran syariah untuk dapat memiliki motor/mobil dengan angsuran di Pegadaian (Amanah) dengan sistem Fidusia, Layanan Penjualan Emas, Layanan Nabung Emas, Pengiriman/penerimaan barang dari luar negeri (*Remittance*), Multi Pembayaran Online (MPO).¹⁴

3. Operasional Pegadaian

Menurut Mukti, operasional adalah proses kerja, pelaksanaan, penyelenggaraan, ataupun pengelolaan secara menyeluruh dalam suatu organisasi atau perusahaan.¹⁵ Operasional didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang mengelola faktor-faktor produksi untuk menciptakan produk (barang atau jasa) agar bernilai tambah (*added value*) melalui proses transformasi.¹⁶

Pegadaian adalah suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana masyarakat atas dasar hukum gadai.¹⁷

¹⁴Ibid, 31.

¹⁵Mukti, T. C, Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. (JMK) Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2(1), 14-26.

¹⁶Utama, Rony Edward, et.all, Manajemen Operasi. (Jakarta : UM Jakarta Press 2019),4.

¹⁷ Sigit Triandaru Dan Totokbudi Santoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 179.

Pegadaian yang di maksud dalam penelitian ini adalah pegadaian cabang palu barat.

E. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah pemahaman bagi para pembaca tentang pembahasan skripsi ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi skripsi ini. oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupayamenjelaskan seluruh hal yang di ungkapkan didalam materi pembahasan tersebut antara lain sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini peneliti akan menguraikan terkait latar belakang masaah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, kerangka pemikiran serta garis garis besar isi.

BAB II Kajian pustaka, dalam bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode penelitian, bab ini meliputi pendekatan dan desain peneliti, lokasi penelitian, kehadiran penelitian data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Pada Bab IV, Penulis akan menguraikan tentang hasil penelitian sesuai dengan perumusan masalah yang ada.

Pada Bab V, yang merupakan bab penutup dari isi skripsi ini, berisikan beberapa kesimpulan yang tentunya senantiasa mengacu pada rumusan masalah yang dikaji serta saran yang merupakan input dari Penulis yang berkaitan dengan Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.

Kemudian pada bagian terakhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran serta riwayat hidup penulis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan yang sebelumnya. Dalam penelitian ini dengan judul “*Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*”, penulis menggunakan:

Peneliti	Putri Shilamaya dan Ersi Sisdianto(2024) ¹⁸
Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kinerja Keuangan Pada Pt. Pertamina
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional PT. Pertamina, yang tercermin dalam peningkatan produktivitas, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dan kinerja keuangan, yang diukur melalui peningkatan pendapatan, profitabilitas, dan efisiensi biaya. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya investasi berkelanjutan dalam teknologi informasi sebagai

¹⁸Putri Shilamaya dan Ersi Sisdianto, *Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kinerja Keuangan Pada Pt. Pertamina*, *Jurnal Media Akademik*, 8.

	strategi untuk meningkatkan daya saing perusahaan dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan di masa depan.
Persamaan	- Penelitian ini sama-sama meneliti tentang teknologi informasi pada perusahaan
Perbedaan	- Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan teknologi informasi terhadap efisiensi operasional dan kinerja keuangan PT. Pertamina, perusahaan energi terkemuka di Indonesia. - Lokasi penelitian yang berbeda.

Peneliti	Aditya Ramadha (2023) ¹⁹
Judul Penelitian	Efektifitas media social dan teknologi informasi terhadap perilaku masyarakat dalam operasonal transaksi jual beli online
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah menciptakan terobosan baru dalam interaksi bisnis ke bisnis dan bisnis ke pelanggan. Namun, terdapat kendala dalam praktik bisnis online seperti ketersediaan barang yang harus dijual menjadi kendala utama bagi para penjual. Selain itu, perilaku konsumtif seseorang dapat disebabkan karena kurangnya pemahaman untuk dapat membedakan antara kebutuhan dan keinginan. Oleh karena itu, pentingnya literasi ekonomi bagi seseorang adalah untuk mengurangi perilaku konsumtif seseorang yang berdampak negatif.

¹⁹Aditya Ramadha, *Efektifitas Media Social dan Teknologi Informasi Terhadap Perilaku Masyarakat Dalam Operasonal Transaksi Jual Beli Online*, *Journal Of Information Systems and Management*, Cirebon, 69.

Persamaan	- Penelitian ini sama-sama meneliti tentang teknologi informasi
Perbedaan	- Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan teknologi informasi terhadap perilaku konsumtif masyarakat dalam transaksi jual beli online. - Lokasi penelitian yang berbeda.

Peneliti	Muhammad Yusuf Aria Widjaja ²⁰ (2020)
Judul Penelitian	Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen UMKM pada Operasional Kantin Ilmu di Yayasan Perkumpulan Kanjeng Sepuh.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan Penerapan sistem informasi pada Kantin Ilmu menggunakan perangkat lunak sederhana dalam penginputan data. Namun, dengan melakukan perubahan mekanisme transaksi konvensional menuju era masa kini, membutuhkan adanya komitmen dan integritas manajemen agar dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif. Sehingga, peran serta Kantin Ilmu dalam meningkatkan kesejahteraan bagi pegiat usaha skala kecil dan menengah di wilayah pantura dapat teralisasi secara transparansi. Melalui sistem yang diusulkan, stakeholder dapat mengetahui keuntungan dan kerugian secara periodik. Dengan demikian akan membantu entitas pemilik unit

²⁰Muhammad Yusuf Aria Widjaja, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen UMKM pada Operasional Kantin Ilmu di Yayasan Perkumpulan Kanjeng Sepuh*, *Journal of Islamic Economics and Business*, Gresik, 53.

	usaha dalam menetapkan strategi yang digunakan untuk mencapai visi dan misi.
Persamaan	- Penelitian ini sama-sama meneliti tentang operasional pelayanan
Perbedaan	- Pada penelitian ini peneliti lebih fokus membahas tentang mengetahui upaya penerapan dan perkembangan sistem informasi pada operasional manajemen Kantin Ilmu Kanjeng Sepuh Sidayu Gresik. - Lokasi penelitian yang berbeda.

Peneliti	Hasri Nayun (2018) ²¹
Judul Penelitian	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pt. Pln (Peresero) Area Makassar Selatan
Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Penggunaan Teknologi Informasi Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Keuangan. Penggunaan Teknologi Informasi Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kinerja Keuangan.
Persamaan	- Penelitian ini sama-sama meneliti tentang teknologi informasi
Perbedaan	- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja keuangan di PT. PLN (Persero) Area Makassar Selatan.

²¹Hasri Nayun, "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pt. Pln (Peresero) Area Makassar Selatan", (skripsi fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Makassar), (2018).

	- Lokasi penelitian yang berbeda.
--	-----------------------------------

Peneliti	Rita (2010) ²²
Judul Penelitian	Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur
Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Pengaruh Langsung Yang Signifikan Antara Dimensi Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur. Tapi Tidak Semua Dari Mereka Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur. Proses Inovasi, Inovasi Produk, Dan Implementasi Inovasi Memberikan Pengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Operasional. Sementara Orientasi Kepemimpinan Tidak Memberikan Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur Di Sulawesi.
Persamaan	- Penelitian ini sama-sama meneliti tentang kinerja operasional
Perbedaan	- Penelitian Ini Menguji Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur Di Sulawesi. - Lokasi penelitian yang berbeda.

²²Rita, Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur, *Binus Business Review*, Jakarta, 11.

B. Kajian Teori

1. Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²³

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim menjabarkan pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya dan sebagainya). Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan dan sebagainya). Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian- bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.²⁴

²³Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 156.

²⁴Peter Salim dan Yenni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 2002), 4.

Menurut Harahap analisis adalah memecahkan atau menggabungkan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.²⁵ Menurut Komaruddin analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.²⁶

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan berfikir dalam menguraikan suatu masalah yang hendak di teliti menjadi komponen-komponen atau bagian-bagian terstruktur yang akan dibuktikan kebenarannya. Dan juga dapat diartikan Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membaca sebuah data guna ditelaah dan kemudian dipelajari dan ditemukan kesimpulannya untuk mendukung sebuah penelitian.

Dari penjabaran pengertian yang telah disampaikan oleh penulis adapun jenis-jenis analisis antarlain sebagai berikut:

- a. Analisis Isi (Content Analysis) Menurut Berelson dan Kerlinger, beliau menyatakan analisis isi adalah suatu metode yang digunakan untuk mempelajari dan menganalisis komunikasi dengan sistematis, objektif dan kualitatif pada pesan yang sudah ada. Sedangkan menurut Budd, analisis isi merupakan suatu teknik yang sistematis untuk menganalisis suatu pesan

²⁵Sofyan Syafri Harahap, *Akuntansi Aktiva Tetap, Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo,2004), 189.

²⁶Komaruddin, Ahmad. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio Edisi Revisi*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 53.

dan mengolah pesan atau alat yang diteliti guna meneliti dan menimbang isi dengan cara komunikasi terbuka antar komunikator.²⁷

- b. Analisis Naratif Menurut Webster dan Metrova, narasi merupakan sebuah metoda yang digunakan dalam penelitian untuk ilmu-ilmu sosial. Hal penting dalam metoda ini adalah kejeliannya dalam memaknai dan memahami pandangan dan identitas seseorang dengan merujuk pada cerita-cerita yang diucapkan pun dengan cerita-cerita yang didengarkan.
- c. Analisis Semiotik Semiotika adalah ilmu mengenai sebuah tanda yang mengandaikan serangkaian asumsi dan konsep yang memungkinkan seorang peneliti dalam menganalisa sistem simbolik dengan menggunakan cara sistematis. Menurut akar katanya, semiotik berasal dari Bahasa Yunani semeion yang memiliki arti sebuah tanda, atau juga seme yang berarti penafsir tanda, atau juga yang pada umumnya dipahami dengan a sign by which something is known yang artinya suatu tanda dimana sesuatu bisa diketahui. Akar semiotika adalah adalah dari studi klasik dan skolastik atau seni logika, retorika dan atau poitika. Dengan kata lain, analisis semiotik merupakan upaya dalam menemukan makna yang ada pada tanda, dan juga termasuk segala suatu hal yang ada di balik sebuah tanda tersebut.²⁸

²⁷Rachmat Kriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2020) 232-233

²⁸Irfan AUFAN ASFAR, *Analisis Naratif, Analisis Konten Dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif)*, Jurnal REACE (Relating, Exploring, Applying, Cooperating and Evaluating) Learning Model, Bone, 53.

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.²⁹ Adapun menurut Ali penerapan adalah mempraktekkan, memasang, atau pelaksanaan.³⁰ Sedangkan Riant Nugroho penerapan adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.³¹

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.³² Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah cara yang dilakukan dalam kegiatan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Secara etimologi penggunaan berasal dari kata guna yang mendapat awalan pen- dan akhiran -an. “guna” itu sendiri diartikan sebagai faedah, manfaat, kebaikan, dan budi baik. Sedangkan jika digabung menjadi penggunaan dapat diartikan sebagai proses, pembuatan, cara memakai, pemakaian. Kata penggunaan sering ditemui dalam setiap kalimat deskriptif yang menjelaskan nilai guna atau manfaat dari sesuatu. Penggunaan erat kaitannya dengan kegiatan menggunakan

²⁹Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Efektifitas Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), 1487.

³⁰Lukman Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Apollo, 2007), 104.

³¹Riant Nugroho, *Prinsip Penerapan Pembelajaran*, (Jakarta: Balai Pustaka 2003), 158.

³²Wahab, *Tujuan Penerapan Program*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2008), 63.

barang yang memiliki manfaat. Penggunaan juga dapat diartikan sebagai pemakaian sesuatu yang dilakukan seseorang dan dapat bermanfaat baik bagi dirinya maupun orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan adalah cara memakai, menggunakan. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan adalah perbuatan seseorang dalam menggunakan sesuatu yang memiliki nilai guna atau manfaat.³³

Pada masa digitalisasi ini, kompetisi antar lembaga perbankan ataupun lembaga keuangan sangatlah kuat, dalam perihal pelayanan, produk, maupun berbentuk benda serta jasa dalam mencukupi kebutuhan warga ataupun nasabah dan memberikan pelayanan secara optimal. Pegadaian Digital Service (PDS) ini digunakan agar dapat mempermudah para nasabah dalam melaksanakan proses transaksi maupun melaksanakan pembayaran. Lewat aplikasi ini pula para nasabah hendaknya lebih gampang dalam pengecekan secara rinci bayaran yang sudah dia jalani sepanjang proses peminjaman. Tidak hanya itu dalam aplikasi ini pula dapat dipakai untuk melaksanakan pengecekan bayaran Telkom, tagihan listrik (PLN), Air PDAM, BPJS, Bayar Angsuran serta melaksanakan proses dalam pemakaian berbagai produk yang dipunyai oleh PT. Pegadaian (Persero). Produk-produk pegadaian itu sendiri adalah Kredit Cepat Aman (KCA) dengan sistem gadai, Kredit pinjaman yang diberikan kepada UMKM yang juga diberikan dengan sistem gadai (Krasida), Kredit bulanan bagi UKM dengan sistem Fidusia (Kreasi), Pembayaran syariah untuk dapat memiliki motor/mobil dengan angsuran di Pegadaian (Amanah) dengan sistem Fidusia, Layanan Penjualan Emas,

³³Hehania dan Farlin, *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Grasindo, 2002), hal. 170

Layanan Nabung Emas, Pengiriman/penerimaan barang dari luar negeri (Remittance), Multi Pembayaran Online (MPO). Dalam segi penggunaannya aplikasi PDS ini dapat mempermudah nasabah dalam melaksanakan proses peminjaman serta pembayaran, setelah nasabah memperoleh kode booking, lalu melaksanakan pembayaran melalui aplikasi ini hingga nasabah cuma dengan melihat kode booking yang didapatkan saja bila nantinya nasabah menyetorkan uang atau pembayarannya ke outlet pegadaian.³⁴

Technology Acceptance Model (TAM) Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan mengenai faktor apa yang mempengaruhi penentuan penerimaan teknologi perilaku penggunanya. Pada model ini mengkonsepkan tentang bagaimana pengguna dapat menerima serta menggunakan teknologi. Faktor penerimaan teknologi dapat berasal dari pengguna maupun sistem. Aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kecemasan individu akan dampak dari teknologi merupakan faktor dari pengguna. Sedangkan faktor dari sistem berupa jaringan komputer serta kondisi komputernya. Melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) mengasumsikan bahwa pengguna memiliki dua faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi baru:

1. Persepsi kemudahan penggunaan Maksud dari persepsi ini adalah pengguna meyakini bahwa penggunaan teknologi baru akan mempermudah dalam penggunaannya serta tidak mendapatkan kesulitan serta usaha yang keras.

³⁴Jihan Rizky Fadhilah, Nora Eka Putri, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang*, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Padang, 5.

2. Persepsi kebermanfaatan Pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi informasi baru akan memberikan manfaat bagi pengguna serta akan meningkatkan kinerjanya dari berbagai aspek.³⁵

Penerapan Teori *Technology Accptance Model* (TAM) dianggap berpengaruh pada landasan dalam memprediksi sikap serta penerimaan individu pada teknologi informasi serta faktor faktor yang menjadi pendorong individu tersebut meyakini akan teknologi yang sedang digunakan.

Pada teori penjelasan mengenai teori TAM menjelaskan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi yakni adanya lima kontruksi yaitu:

- a. Persepsi kegunaan
- b. Persepsi kemudahan
- c. Sikap dalam menggunakan
- d. Perilaku untuk tetap menggunakan
- e. Perilaku dalam kondisi nyata penggunaan sistem³⁶

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bahwa pada implementasi penggunaan teknologi yang berkaitan dengan proses trading online memberikan pengaruh kepada mahasiswa dengan mempertimbangkan ke-lima aspek yaitu aspek kegunaan, kemudahan, sikap mahasiswa dalam menggunakan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan perilaku dalam kondisi nyata penggunaan pada sistem.

³⁵Endang Famawati, "Technology Accptance Model (TAM) Untuk Mengalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan", (*Jurnal Iqra*: Mei, 2015). 9

³⁶Ibid, 11.

Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi.³⁷ Teknologi informasi nyata menjadi tulang punggung kehidupan manusia. Kalau dahulu komputer dianggap hal yang mewah, namun sekarang boleh dikatakan siapa saja justru harus dapat memanfaatkan teknologi. Demikian dengan pesatnya teknologi yang ditandai dengan membanjirnya suatu informasi. Salah satu penerapan teknologi informasi yang menggelombang adalah jaringan internet. Melalui jaringan ini dapat dikatakan meniadakan jarak dan batas dalam penyebaran akses informasi. Disatu sisi ada pendapat bahwa melalui internet dapat diperoleh semua informasi yang diperlukan. Disisi lain hampir siapa saja baik perorangan ataupun lembaga berlomba menampilkan informasinya dalam internet. Sehingga dapat dipastikan tentu banyak juga informasi yang tidak benar di internet.³⁸

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengolahan ini memerlukan teknologi. Berbicara mengenai teknologi memang tidak harus selalu berkaitan dengan komputer, namun computer sendiri merupakan salah satu bentuk teknologi.³⁹

³⁷UU RI No 11 Tahun 2008 *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 3.

³⁸Blasius Sudarsono, *Pustakawan Cinta dan Teknologi*, (Jakarta: Ikatan Sarjan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia, 2009), 37.

³⁹I Putu Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Perangkat Lunak Oper Source*, (Bandung: Informatika, 2014), 8-9.

Istilah teknologi informasi (TI), sering dijumpai, baik dalam media grafik, seperti surat kabar dan majalah, maupun media elektronik, seperti radio dan televisi. Istilah tersebut merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu teknologi dan informasi. Teknologi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ilmu, sinonim dengan ilmu terapan.⁴⁰

Pada dasarnya, teknologi informasi mengalami kemajuan dalam dua arah seperti di bawah ini.

- 1) Pengembangan produk, yaitu pengembangan perangkat sistem dan konsep-konsepnya (gagasan, prosedur) melalui cakupan aplikasi di segala bidang yang mengharuskan manusia berhubungan dengan informasi. Hal ini dilihat dari perangkat yang digunakan.
- 2) Aplikasi produk dan konsep tersebut pada sejumlah kegiatan tertentu, antara lain dilakukan di bidang industri, keuangan dan perdagangan, percetakan, militer, serta pengelolaan pekerjaan di kantor.

Lan dan Wan adalah jenis-jenis jaringan yang digunakan untuk automasi perpustakaan yang dilihat dari jaringan geografisnya. LAN suatu jaringan komputer dengan daerah kerja relatif kecil dalam satu lokal: sedangkan WAN adalah jaringan komputer yang daerah kerjanya mencakup radius antar kota, antar pulau, dan bahkan antar benua. Sebenarnya, masih ada jenis lain yang disebut *metropolitan area network* (MAN) dengan daerah kerja antara 30 sampai 50 km.

⁴⁰Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), 150.

Hal ini merupakan alternatif pilihan untuk membangun jaringan komputer kantor-kantor dalam satu kota.⁴¹

a) Fungsi Teknologi Informasi

Setelah mengetahui penerapan teknologi informasi, dapat kita ketahui bahwa fungsi utama teknologi informasi Pada dasarnya sebagai berikut:

1. Mengatur informasi *ing-griyo (in-house information)* atau informasi yang ada dalam lembaga informasi tersebut serta mengusahakannya agar dapat ditemu balik.
2. Mengakses pangkalan data luar (ekstern), yaitu pangkalan data dari lembaga-lembaga lain ataupun belahan dunia lain.

Fungsi-fungsi lainnya, yaitu meringankan beban kerja: efisien serta menghemat waktu dan tenaga staf, meningkatkan jasa perpusdokino dan fungsi-fungsi baru serta membangun jaringan kerja dan kerjasama.

Teknologi informasi menjadi senjata yang ampuh untuk mempercepat kinerja, mengetahui posisi di dalam, mengetahui tantangan di luar, dan menjadi dasar untuk pengambilan keputusan serta penetapan kebijakan berdasarkan data-data akurat yang diperoleh melalui kecanggihan teknologi informasi. Dari sinilah penerapan teknologi informasi suatu instansi menjadi tolak ukur kemajuan instansi tersebut dan memberi pengaruh dalam kinerja.

Terjadinya revolusi digital membuat pergeseran masyarakat dari masyarakat industri ke masyarakat informasi. Aktivitas dan cara berkomunikasi masyarakat dalam berkehidupan sosial, perdagangan, ekonomi, penelitian, dan

⁴¹Sri Ati dkk, *Dasar-Dasar Informasi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), 5.5-5.7.

pendidikan telah berubah secara mendasar sejalan dengan kemajuan teknologi, informasi, dan telekomunikasi.

Menurut Supriyanto dan Muhsin prediksi konsep teknologi informasi mendatang akan menjadi hal-hal berikut.

- 1) *Information superhighway*, perpindahan dan lalu lintas informasi yang sangat cepat (super)
- 2) *Information appliance*, penerapan informasi (teknologi) di segala bidang
- 3) *Digital and virtual libraries*: perpustakaan berbasis digital virtual
- 4) *Teleworking*: pekerjaan yang dikerjakan secara jarak jauh.⁴²

b) Tujuan Penggunaan Teknologi Informasi

Dengan kemudahan yang diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi maka diharapkan pekerjaan, kegiatan, dan layanan perpustakaan semakin meningkat menjadi lebih baik sehingga perkembangan perpustakaan akan mengalami percepatan. Berikut manfaat yang bisa dipetik dari penerapan teknologi informasi di perpustakaan.

- 1) Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan
- 2) Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan
- 3) Meningkatkan citra perpustakaan

⁴²Ibid., 5.7-5.8.

Teknologi informasi membantu untuk mempercepat pengguna dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan tersistematis. Sebelum semua dikupas lebih tuntas, kita membayangkan sebagai pengguna perpustakaan. Apabila kita ingin mencari referensi, kita langsung duduk di salah satu meja komputer perpustakaan kemudian mengisi form di layar monitor izin penggunaan (*user ID* dan *password*) kemudian kita mengetikkan buku yang kita cari pada kotak pencarian. Tak lama kemudian muncul daftar buku-buku tersebut beserta identitas dan lokasi buku. Setelah itu kita mengklik mengisi kotak peminjaman.

2. Kinerja Operasional Pegadaian

Kinerja adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu.⁴³

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam : tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target

⁴³Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, (pustaka pelajar: Yogyakarta,2004), 12.

atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan ‘unjuk kerja’ dari seorang karyawan.⁴⁴

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prof. DR. Abdul Hamid Hasan al Ghazali (Directur Islamich Research and Training Institute) adalah sebagai berikut :

- a. Motivasi Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.
- b. Pendidikan Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.
- c. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
- d. Keterampilan Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursusm dan lain-lain

⁴⁴M. Manulang, *pengantar Ekonomi Perusahaan*, (Ghalia Indonesia: medan, 1973), 235.

- e. Sikap Etika Kerja Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun didalam kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.
- f. Teknologi Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, akan mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.
- g. Sarana produksi Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi
- h. Jaminan Sosial Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.
- i. Manajemen Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat.⁴⁵

Efisiensi oprasional menunjukkan kehandalan manajemen suatu perusahaan dalam mengelola perusahaan dalam berbagai kegiatan oprasional yang ada. Dengan kata lain, perusahaan dapat meminimalisasi penggunaan *input* dalam proses oprasionalnya untuk mencapai suatu target tertentu. Semakin tinggi tingkat efisiensi maka semakin baik atau sehat perusahaan tersebut.

⁴⁵Pandji Anoraga, *manajemen Bisnis*, (Rineka Cipta: Jakarta, 2004),178.

a. Pengertian pegadaian

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya berupa pembiayaan kredit kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun jumlah yang besar atas dasar gadai, juga sebagai jasa titipan, jasa taksiran. Barang yang digadaikan harus memiliki nilai ekonomis sehingga dapat di jadikan nilai taksiran oleh pihak gadai. Pegadaian merupakan kegiatan menjamin barang-barang berharga untuk memperoleh uang dan barang yang dijamin akan di tebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian kedua belah pihak.⁴⁶

Barang yang dijadikan agunan dapat di tebus dan dapat di perpanjang waktu pinjamannya jika belum mampu untuk menebusnya oleh nasabah sesuai jatuh tempo yang telah di tentukan. Namum, barang akan dilelang pada saat nasabah tidak mampu melunasi barang agunannya tersebut serta pihak gadai akan memberikan sisa uang lelang jika ada kepada nasabah yang bersangkutan. Kontribusi pegadaian sebagai lembaga keuangan bagi perekonomian indonesia khususnya dalam layanan keuangan melalui penyaluran dana pinjaman dengan sistem gadai sangat membantu masyarakat juga pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dalam memenuhi kebutuhan dana tunai serta akses pendanaan secara cepat, mudah dan administrasi yang sederhana.⁴⁷

Lembaga keuangan di Indonesia terdiri atas Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LBKK). Lembaga keuangan bukan bank ialah semua badan yang

⁴⁶Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*. (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2016), 231.

⁴⁷Ibid, 231.

melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkannya ke masyarakat, guna membiayai investasi perusahaanperusahaan.⁴⁸

Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang ditunjuk untuk menerima dan menyalurkan kredit berdasarkan hukum gadai. Sebelum berubah menjadi Persero, PT. Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berstatus sebagai Perusahaan Umum, dimana mengenai BUMN sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara dan kemudian berubah menjadi Persero yang pengaturannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Adanya kegiatan gadai yang dilakukan oleh PT. Pegadaian menimbulkan suatu hubungan hukum perikatan yang lahir karena perjanjian antara penerima gadai yang di sini adalah PT. Pegadaian itu sendiri dan juga pemberi gadai yang di sini merupakan nasabah dari PT. Pegadaian. Hukum yang mengatur tentang Perjanjian di Indonesia hingga saat ini masih mengacu pada *Burgelijke Wetboek* (BW) atau yang disebut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).⁴⁹

Belum ada aturan khusus yang mengatur mengenai perjanjian sehingga pengaturan mengenai perjanjian saat ini diatur dalam Buku III Bab II tentang Perikatan baik yang lahir melalui perjanjian maupun melalui Undang-Undang.

⁴⁸C.S.T. Kansil Dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Cet-4, (Sinar Grafika, Jakarta, 2008), 432.

⁴⁹Hapi Saherodji, 1980, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Aksara Baru, 1980), 90.

Perjanjian sesuai dengan Pasal 1313 KUHPerdota merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Beberapa ahli juga memberikan definisi mengenai perjanjian. Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat atau menimbulkan akibat hukum.⁵⁰

b. Fungsi dan Tujuan Pegadaian

Sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), PT. Pegadaian memiliki maksud dan tujuan untuk melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lain di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.

PT. Pegadaian sebagai badan hukum yang bertindak sebagai pemegang gadai (kreditur) memiliki wewenang, yaitu:

- 1) Hak retentie, Hak gadai hanyalah ada bilamana pemberi gadai telah menyerahkan benda yang digadaikan. Di dalam hukum pemegang gadai menguasai benda tersebut sampai tagihannya itu dilunasi (hak retentie) adalah suatu upaya yang penting untuk mendorong debitur untuk membayar hutangnya.

⁵⁰Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty, 1986), 76.

- 2) Hak *executie* yang dipermudah, Pada umumnya secara normal debitur akan memenuhi kewajiban-kewajibannya dan benda tersebut akan dikembalikan padanya setelah ia melunasi hutangnya. Hak gadai diciptakan dengan maksud adanya kemungkinan debitur tidak memenuhi kewajiban-kewajibannya. Dalam kasus demikian setiap kreditur berhak untuk memperoleh ganti rugi dari harta debitur, tetapi kreditur yang minta janji suatu hak gadai memperoleh kemungkinan ganti rugi yang lebih mudah. Di dalam beberapa segi, maka pemegang gadai di dalam memperoleh ganti kerugian mempunyai suatu posisi yang lebih menguntungkan daripada kreditur lain yang tagihannya tidak dijamin dengan hak gadai.
- 3) Hak yang didahulukan dalam memperoleh ganti rugi (*voorang bij verhaal*) Kreditur yang mempunyai tagihan yang diperkuat dengan hak gadai untuk mencapai tidak hanya, bahwa ia tidak harus menunggu-nunggu pembayarannya, akan tetapi dengan cara sederhana dapat melakukan hak *executie* atas benda gadai itu. Di samping itu, bahwa tagihannya itu akan memperoleh ganti rugi yang paling didahulukan dari hasil benda gadai itu. Pemegang gadai di dalam pembagian hasil *executie* haknya tidak hanya di atas kreditur konkuren saja melainkan juga berada diatas kreditur-kreditur yang diberikan *preferentie* (*voorang*) menurut sundang-undang.⁵¹

⁵¹R. Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, 1984, *Bab-Bab Tentang Hukum Benda*, Cet-1, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 101.

Pada dasarnya, gadai adalah salah satu akad yang diperbolehkan dalam Islam. Adapun dalil-dalil yang menjadi landasan diperbolehkannya gadai adalah:

Firman Allah Swt Q.S Al-Baqarah (2): 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ
أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِنَّمْ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ □

Terjemahnya:

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”⁵²

⁵²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Madina Raihan Makmur, 2007), 49.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, agar peneliti lebih mudah untuk mendapatkan data-data atau bahan-bahan yang diperlukan dalam penelitian ini, dengan tujuan data yang diambil peneliti merupakan data yang jelas dan sesuai dengan keadaan ditempat yang menjadi objek penelitian.

Digunakananya penelitian kualitatif karena:

1. Dilakukan pada kondisi alamiah. langsung ke sumber data dan penelitian merupakan instrumen kunci.
2. Lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata sehingga tidak menekankan angka-angka.
3. Lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
4. Dilakukan analisis data secara induktif.
5. Lebih menekankan makna.⁵³

Dengan demikian menggunakan penelitian kualitatif didasarkan pada judul penelitian yang mengarah pada penelitian kualitatif serta data-data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar atau dokumen lain dan peneliti juga bertatap muka langsung dengan informan, sehingga dalam uraian hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran yang berkaitan

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 22

dengan Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi objek atau sasaran penelitian ini dilakukan di Pegadaian Cabang Palu Barat, Jl. WR. Supratman, No. 50, Kecamatan Palu barat, Kota Palu Sulawesi Tengah.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah pengumpul data, orang yang ahli dan memiliki kesiapan penuh untuk memahami situasi, peneliti sekaligus sebagai instrumen. Penelitian kualitatif juga “Penelitian Subjektif” atau “Penelitian Reflektif”, dimana peneliti melakukan pengujian sendiri secara praktis selama proses penelitian.⁵⁴

Peneliti bertindak sebagai instrumen utama penelitian. Karena peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai perencana, pengumpul data, dan penganalisis sehingga kehadiran peneliti merupakan sesuatu yang penting dan mutlak pada lokasi yang dijadikan objek penelitian.

Kehadiran peneliti memperoleh izin secara resmi dengan mendapat surat secara resmi dan mendapat surat izin dari pihak Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Dengan izin tersebut penulis melaporkan maksud kehadiran penulis kepada Kepala Pegadaian cabang Palu Barat dengan maksud agar penulis diberikan izin dan diterima untuk melakukan penelitian tersebut. Setelah itu

⁵⁴ Sudaryono, *Metodelogi Penelitian*, (Cet.1 : Jakarta Raja Grafindo Persada,2017), 76.

peneliti datang langsung ke lokasi penelitian guna menggali informasi yang berkaitan dengan judul skripsi penulis.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Suatu penelitian tidak dapat dikatakan bersifat ilmiah bila tidak ada data yang dipercaya. Karena jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Data ini terbagi ke dalam dua jenis, yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perseorangan seperti hasil dari wawancara ataupun hasil pengisian kuensioner yang biasa dilakukan oleh penelitian.⁵⁵ Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh peneliti atau oleh lembaga yang bersangkutan untuk di manfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu. Ada dua metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data primer, yaitu melalui survei dan observasi. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan Cabang, Manager pegadaian, Kasir, di Pegadaian Cabang Palu Barat dengan tujuan penelitian tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.

⁵⁵Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet.12; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 42.

2. Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun orang lain.⁵⁶ Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari data yang dihimpun melalui teknik mengamati dan dokumentasi yang menunjukkan gambaran umum tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.
3. Dalam hal ini peneliti juga menggunakan buku-buku yang ada di perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Jurnal Penelitian, Buku Panduan, serta buku-buku yang berhubungan dengan judul proposal skripsi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Keberadaan data mutlak diperlukan dalam sebuah penelitian untuk menjawab semua permasalahan dalam penelitian, kita sangat membutuhkan data dari berbagai sumber. Data dapat didefinisikan sebagai sekumpulan informasi; informasi atau angka hasil pencatatan atau suatu kejadian atau sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

Selanjutnya untuk memperoleh data yang objektif, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁵⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet.12; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 42.

1. Teknik Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁵⁷ Dalam hal ini peneliti melakukan teknik observasi dengan cara melakukan pengamatan terkait dengan Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.⁵⁸ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan Pimpinan Cabang, Manager pegadaian, Manager Non Gadai dan Nasabah Pegadaian Cabang Palu Barat. Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman wawancara tetapi tidak menutup kemungkinan penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelasan dari konsep yang telah diberikan sesuai dengan sifat instrumen pedoman wawancara yang tidak terstruktur yang penulis gunakan.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti.

3. Dokumentasi

⁵⁷ Sudaryono, *Metodologi*, 212.

⁵⁸ *Ibid.*, 216.

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, melihat buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumen, data relevan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵⁹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data-data terdahulu, baik itu yang berupa tulisan atau gambar. Dalam teknik dokumentasi ini penulis menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶⁰

Sejumlah data dan keterangan berhasil dikumpul penulis, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis beberapa data yang diperoleh dalam bentuk analisis deskriptif dengan menggunakan beberapa teknik analisis data antara lain:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Makin lama peneliti ke lapangan, maka

⁵⁹Ibid., 219.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, (Cet.17; Bandung: Alfabeta, 2012, 334.

jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.⁶¹

Reduksi data diterapkan pada hasil, wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menyaring kata-kata yang dianggap penulis tidak diperlukan bagi penelitian ini seperti gurauan dan basa-basi informan. Dalam mereduksi data penulis merangkum beberapa data yang diperoleh di lapangan kemudian mengambil dari beberapa data yang dianggap mewakili untuk dimasukkan dalam pembahasan ini.

2. Penyajian Data

Data yang telah dikumpulkan melalui pengamatan baik terlibat maupun tidak, wawancara mendalam dan dokumentasi, selanjutnya disajikan secara sistematis sehingga mudah dibaca orang lain. Data yang disajikan harus merujuk kepada fokus penelitian.⁶²

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.⁶³ Kemudian setelah data dikumpulkan dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang tersedia, selanjutnya adalah menyajikan kedalam inti pembahasan yang dijabarkan pada hasil penelitian di lapangan, khususnya pada

⁶¹ Ibid., 335.

⁶² Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet.3; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, (Cet.17; Bandung: Alfabeta, 2012), 249.

bab ke empat dari pembahasan proposal ini. Penyajian data yang diperoleh dari hasil reduksi data ini akan penulis sajikan dengan uraian teks yang bersifat naratif, agar mudah dipahami.

3. Verifikasi Data

Dalam verifikasi data kesimpulan awal yang dikemukakan penulis masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁶⁴

Penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil dari reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu. Jadi jelas bahwa uraian-uraian dari teknik analisis data ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjabarkan uraian-uraian analisis data dan bukan dalam bentuk statistik inferensia, sehingga teknik analisis data adalah

⁶⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, (Cet.17; Bandung: Alfabeta, 2012), 252.

menguraikan beberapa hal yang diperoleh selama penelitian dan tidak dijabarkan dalam bentuk statistik.

Penarikan kesimpulan ini dilakukan pada saat kegiatan analisis data berlangsung secara terus-menerus selesai dikerjakan oleh peneliti, baik yang berlangsung di lapangan, maupun setelah selesai di lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dimaksudkan agar tidak terjadi keraguan bagi penulis sendiri maupun para pembaca sehingga kemudian hari nantinya tidak menimbulkan kerugian terhadap penulis itu sendiri yang dimana telah berusaha mencurahkan tenaganya dalam penelitian karya tulis ilmiah ini.

Adapun salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data salah satunya adalah Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁶⁵

Teknik Triangulasi yang dimaksudkan penulis dalam penelitian ini mencakup:

1. Triangulasi dengan sumber yaitu dilakukan dengan membandingkan dan meninjau kembali data dan hasil pemerhatian dengan hasil wawancara.
2. Triangulasi dengan metode yaitu dilakukan dengan membandingkan data dan meninjau kembali informasi dari pengamatan dan wawancara.

⁶⁵Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet.1; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 22.

3. Triangulasi dengan teori yaitu dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan teori-teori yang terkait.⁶⁶

Triangulasi bertujuan untuk meninjau kebenaran data tertentu dengan data yang diperoleh dari pada sumber yang lain pada masa yang berbeda dan sering dengan teknik yang berbeda pula.

Berdasarkan uraian di atas, untuk memperoleh data yang valid, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, untuk dianalisis oleh peneliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang sudah merupakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.

⁶⁶Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian dan BimbinganKonseling*, (Cet.3; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 76.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum Pegadaian*

1. Sejarah pegadaian

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.⁶⁷

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"). 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 "pacth stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajakyang tinggi kepada pemerintah daerah.⁶⁸

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pacth stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia

⁶⁷Pegadaian, "Sejarah Pegadaian", *Official Website Pegadaian*, <https://www.pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian>, (10 November 2024).

⁶⁸M. Habiburrahum, *Mengenal Pegadaian*, (Jakarta: Cipayung, 2010),1.

Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "cultuur stelsel" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.⁶⁹

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh

⁶⁹Ibid, 2.

Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai perusahaan negara sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.⁷⁰

2. Visi dan Misi

a. Visi

Solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

b. Misi

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

⁷⁰Pegadaian, "Sejarah Pegadaian", *Official Website Pegadaian*, <https://www.pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian>, (10 November 2024).

3. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁷¹

4. Tugas dan Fungsi Pegadaian

1. Tugas pokok PT. Pegadaian

PT. Pegadaian mempunyai tugas untuk menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha – usaha lain yang berhubungan dengan tujuan pegadaian atas dasar materi.

2. Fungsi Pegadaian

- a. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat.
- b. Menciptakan dan mengembangkan usaha–usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat.
- c. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan.
- d. Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana pegadaian.
- e. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.

3. Manfaat Pegadaian

- a. Bagi Nasabah

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari Pegadaian adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif

⁷¹Pegadaian, “Visi dan Misi”, *Official Website Pegadaian*, <https://www.pegadaian.co.id/profile/visidanmisi>, (10 November 2024).

lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Disamping itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh Pegadaian tidak hanya jasa pegadaian, maka nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain:

1. Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak atau institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya.
2. Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya.

b. Bagi Pegadaian

Manfaat yang diharapkan dari Pegadaian sesuai jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah:

1. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
2. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu dari Perum Pegadaian.
3. Pelaksanaan misi Pegadaian sebagai suatu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur dan cara yang relatif sederhana.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh oleh Pegadaian digunakan untuk:

- a. Dana pembangunan semesta (55%)
- b. Cadangan umum (20%)
- c. Cadangan tujuan (5%)
- d. Dana sosial (20%)⁷²

Bagan 4.1



B. Langkah-Langkah Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

1. Contoh prosedur pembayaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan pembayaran BPJS di aplikasi Pegadaian Digital Service:

⁷²M. Habiburrahum, *Mengenal Pegadaian*, (Jakarta: Cipayung, 2010),19.

a. Buka Aplikasi Pegadaian Digital Service

Pertama, buka aplikasi Pegadaian Digital Service yang sudah terpasang di smartphone kamu.

b. Login ke Akun Pegadaian

Jika belum login, masukkan username dan password yang telah terdaftar.

Jika belum punya akun, kamu harus melakukan registrasi terlebih dahulu.

c. Pilih Layanan Pembayaran

Di halaman utama aplikasi, cari dan pilih menu “Pembayaran” atau “Pembayaran Lainnya”. Setiap versi aplikasi bisa memiliki tampilan yang sedikit berbeda, tapi biasanya ada menu khusus untuk pembayaran tagihan.

d. Pilih BPJS

Dimenu pembayaran, cari opsi BPJS Kesehatan atau BPJS Ketenagakerjaan (tergantung jenis BPJS yang ingin dibayar). Pilih opsi tersebut.

e. Masukkan Nomor BPJS

Setelah memilih jenis BPJS, kamu akan diminta untuk memasukkan nomor BPJS kamu. Pastikan nomor yang dimasukkan sudah benar.

f. Verifikasi Data

Setelah memasukkan nomor BPJS, aplikasi akan menampilkan rincian data tagihan BPJS yang harus dibayar, seperti bulan yang harus dibayar dan jumlah yang terutang. Verifikasi kembali informasi ini untuk memastikan semuanya benar.

g. Pilih Metode Pembayaran

Pilih metode pembayaran yang ingin digunakan, misalnya menggunakan saldo Pegadaian, transfer bank, atau metode pembayaran lainnya yang disediakan oleh aplikasi.

h. Lakukan Pembayaran

Setelah memilih metode pembayaran, ikuti instruksi untuk menyelesaikan transaksi. Pastikan kamu telah menyelesaikan proses pembayaran hingga mendapatkan bukti transaksi atau notifikasi sebagai tanda pembayaran berhasil.

i. Simpan Bukti Pembayaran

Setelah pembayaran selesai, simpan bukti pembayaran yang diberikan oleh aplikasi, seperti screenshot atau notifikasi transaksi sebagai tanda bahwa kamu telah berhasil membayar BPJS.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pembayaran BPJS melalui aplikasi Pegadaian Digital Service bisa dilakukan dengan mudah. Jika ada kendala atau kesalahan, kamu bisa menghubungi customer service Pegadaian yang tersedia di aplikasi.

C. *Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat*

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah aplikasi digital resmi yang dikembangkan oleh PT Pegadaian untuk memberikan kemudahan akses layanan Pegadaian kepada masyarakat. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses berbagai produk dan layanan Pegadaian secara praktis tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dirancang

untuk mempermudah pengelolaan keuangan dan investasi masyarakat Indonesia, termasuk layanan gadai yang menjadi andalan Pegadaian.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan langkah besar Pegadaian untuk merespons kebutuhan masyarakat di era digital. Dengan aplikasi ini, layanan Pegadaian menjadi lebih dekat, mudah diakses, dan efisien, memberikan pengalaman bertransaksi yang nyaman dan modern.

Penulis melakukan wawancara bersama bapak Melky Onsik selaku pimpinan cabang pegadaian cabang palu barat mengenai bagaimana kondisi pelayanan di pegadaian cabang palu barat yaitu.

‘Mengenai kondisi pelayanan di pegadaian palu barat ini suda terbilang sudah sesuai dengan prosedurnya karena kita sebagai pegawai di pegadaian ini bagaimana kita membuat pelayanan yang begitu baik dan bisa menyenangkan nasabah dan bisa membuat nyaman dalam melakukan transaksi di pegadaian palu barat ini.’⁷³

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kondisi pelayanan di pegadaian palu barat sudah memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga pelayanan di cabang palu barat kondisinya baik-baik saja. Pelayanan yang baik di Pegadaian sangat penting untuk memastikan kepuasan nasabah, mempertahankan reputasi perusahaan, dan mendukung keberlanjutan bisnis. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pelayanan yang baik menjadi prioritas di Pegadaian.

Pelayanan yang ramah, cepat, dan transparan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan Pegadaian Nasabah yang puas cenderung setia dan merekomendasikan Pegadaian

⁷³Melky Onsik, *Wawancara*, 10 Oktober 2024.

kepada orang lain. Nasabah mempercayakan aset berharga mereka kepada Pegadaian. Pelayanan yang baik menunjukkan bahwa aset mereka diperlakukan dengan aman dan profesional. Memberikan penjelasan yang jelas tentang biaya, bunga, dan hak nasabah menciptakan kepercayaan terhadap institusi. Pelayanan yang baik membangun citra positif Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang peduli terhadap kebutuhan nasabah. Nasabah yang puas sering berbagi pengalaman mereka, yang dapat menarik lebih banyak pengguna ke layanan Pegadaian. Pelayanan yang memuaskan menjadi daya tarik utama bagi nasabah potensial. Pelayanan yang baik mengurangi kemungkinan nasabah beralih ke pesaing, terutama dengan meningkatnya kompetisi di sektor keuangan.

Pelayanan yang baik adalah landasan keberhasilan Pegadaian. Dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan terpercaya, Pegadaian dapat mempertahankan posisi sebagai salah satu lembaga keuangan terpercaya di Indonesia. Layanan yang optimal juga memastikan bahwa Pegadaian terus relevan di era digital dan kompetisi yang semakin ketat.

Penulis melakukan wawancara kepada bapak Melky Onsik selaku pimpinan cabang pegadaian cabang palu barat, mengenai aplikasi apa saja yang digunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu.

“Mengenai aplikasi yang digunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu ada yang namanya Pegadaian Digital Servis (PDS) dan agen pegadaian, jadi dari dua aplikasi ini dapat digunakan di pegadaian cabang palu barat, namun pada dasarnya aplikasi yang digunakan di pegadaian cabang palu barat ini adalah Pegadaian Digital Servis (PDS), kemudian untuk mengenai agen pegadaian ini dia berbentuk aplikasi namun pada dasarnya tidak digunakan di kantor cabang pegadaian karena dia hanya digunakan agen yang bekerja

sama dengan pegadaian, aplikasi agen pegadaian ini dia bisa dikatakan seperti brilink.’’⁷⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa aplikasi yang digunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu ada yang namanya Pegadaian Digital Servis (PDS) dan agen pegadaian, dari dua aplikasi ini dapat digunakan di pegadaian cabang palu barat, namun pada dasarnya aplikasi yang digunakan di pegadaian cabang palu barat ini adalah Pegadaian Digital Servis (PDS), kemudian untuk mengenai agen pegadaian ini dia berbentuk aplikasi namun pada dasarnya tidak digunakan di kantor cabang pegadaian karena dia hanya digunakan agen yang bekerja sama dengan pegadaian, aplikasi agen pegadaian ini dia bisa dikatakan seperti brilink.

Agan Pegadaian adalah kemitraan antara Pegadaian dan masyarakat, di mana Pegadaian bekerja sama dengan individu sebagai agen yang mampu melakukan transaksi Produk Pegadaian untuk kepentingan masyarakat dengan prinsip pembagian *fee*. Masih banyak orang yang tidak ingin menjadi agen pegadaian karena dianggap tidak menguntungkan, buang-buang waktu dan pendaftaran yang rumit. Akan tetapi, pada kenyataannya menjadi agen sangatlah menguntungkan dari sisi material dan juga sosial. Kita akan mendapatkan keuntungan berupa uang dan akan menjadi bagian dari sebuah jaringan yang sudah dikenal serta diandalkan oleh masyarakat. Hal tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Munculnya aplikasi agen dapat mempermudah para agen dalam melakukan transaksinya dan melakukan proses pengajuan pinjaman, pembayaran angsuran,

⁷⁴Melky Onsik, *Wawancara*, 10 Oktober 2024.

pengecekan status pinjaman dan layanan lainnya yang berkaitan dengan produk-produk pegadaian. Dengan adanya aplikasi ini dapat memungkinkan para agen untuk melakukan transaksi online yang akan mempersingkat waktu prosesnya serta meningkatkan kenyamanan pengguna.

Aplikasi agen pegadaian ini dibuat sebagai bentuk respon dari perkembangan serta perubahan tren dan juga zaman yang terjadi di masyarakat dan nasabah. Hal ini dapat memberikan dampak yang positif dengan kemudahan yang ditujukan kepada agen pegadaian untuk melakukan berbagai proses transaksi tanpa harus mengunjungi kantor cabang serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Penulis melakukan wawancara bersama bapak Melky Onsik selaku pimpinan cabang pegadaian cabang palu barat mengenai tanggapannya terhadap aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) yang di gunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu.

“mengenai tanggapan saya terhadap aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) yang di gunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu aplikasi ini sangat membantu operasional pegadaian cabang palu barat karena mempermudah proses gadai dan transaksi non gadai.”⁷⁵

Dapat kita simpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) yang di gunakan di pegadaian cabang palu barat yaitu aplikasi yang sangat membantu operasional pegadaian cabang palu barat karena mempermudah proses gadai dan transaksi non gadai.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah langkah strategis yang penting bagi Pegadaian untuk menghadirkan layanan yang modern, cepat, dan nyaman. Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya, Pegadaian perlu terus

⁷⁵Melky Onsik, *Wawancara*, 10 Oktober 2024.

memperbaiki kualitas aplikasi, meningkatkan keamanan, dan mengedukasi nasabah agar semakin banyak yang beralih ke layanan digital ini.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memberikan dampak besar bagi Pegadaian dan nasabahnya. Aplikasi ini menciptakan solusi keuangan yang modern, memudahkan akses layanan, dan mendukung inklusi keuangan di Indonesia. Namun, keberlanjutan kesuksesan aplikasi ini memerlukan komitmen dalam hal inovasi, edukasi pengguna, serta peningkatan infrastruktur dan keamanan.

Penulis melakukan wawancara bersama Ibu Juanna Monolisa Sihotang selaku manager gadai yang dimana membahas tentang, bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di pegadaian cabang palu barat.

“Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di pegadaian cabang palu barat yaitu dimana kita menggunakan aplikasi ini untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang di kantor cabang. Kemudian aplikasi ini juga sangat membantu dan mempermudah operasional pegadaian. Yang diana langkah-langkahnya adalah:

1. Unduh dan Instal Aplikasi
 - a. Unduh aplikasi Pegadaian Digital melalui Google Play Store (untuk pengguna Android) atau App Store (untuk pengguna iOS).
 - b. Setelah diunduh, instal aplikasi di perangkat Anda.
2. Registrasi dan Login
 - a. Registrasi: Jika belum memiliki akun, lakukan pendaftaran dengan mengisi data pribadi seperti nomor KTP, nomor ponsel, dan email.
 - b. Login: Masuk dengan akun yang sudah didaftarkan.
3. Fitur Layanan yang Tersedia
Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti:
 - a. Pendaftaran Tabungan Emas: Anda dapat membuka rekening tabungan emas tanpa harus ke cabang.
 - b. Informasi Pinjaman: Melihat informasi pinjaman aktif atau mengajukan pinjaman baru.
 - c. Pembayaran: Melakukan pembayaran angsuran pinjaman, cicilan emas, atau layanan lainnya secara online.
 - d. Top-up dan Jual Emas: Melakukan pembelian atau penjualan emas.
 - e. Pencarian Lokasi Cabang: Menemukan lokasi Pegadaian terdekat,

- termasuk cabang Palu Barat.
- f. Promo dan Informasi: Mendapatkan informasi terkait promo, program, dan layanan baru dari Pegadaian.
4. Keuntungan Menggunakan Aplikasi Digital
 - a. Efisiensi Waktu: Tidak perlu antri di kantor cabang.
 - b. Akses 24/7: Layanan bisa diakses kapan saja, termasuk di luar jam kerja.
 - c. Transaksi Aman: Dilengkapi sistem keamanan seperti OTP dan PIN.
 5. Jika Membutuhkan Bantuan
Jika mengalami kesulitan, Anda dapat:
 - a. Menghubungi customer service Pegadaian di aplikasi.
 - b. Datang langsung ke cabang Palu Barat untuk bantuan teknis.⁷⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di pegadaian cabang palu barat yaitu dimana kita menggunakan aplikasi ini untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang di kantor cabang. Kemudian aplikasi ini juga sangat membantu dan mempermudah operasional pegadaian. Dan memiliki langkah-langkah yang sangat mudah untuk dipahami yaitu:

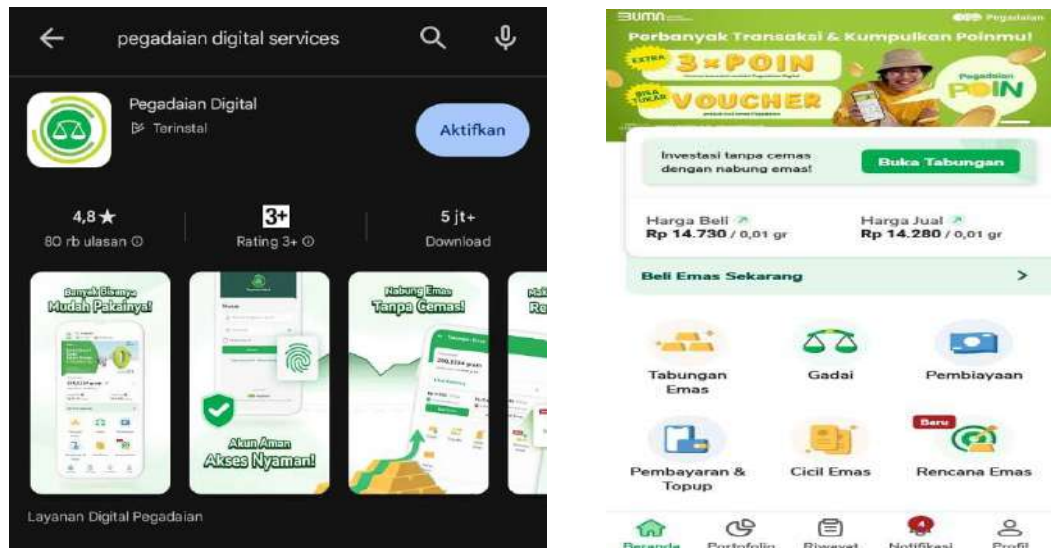
1. Unduh dan Instal Aplikasi
 - a. Unduh aplikasi Pegadaian Digital melalui Google Play Store (untuk pengguna Android) atau App Store (untuk pengguna iOS).
 - b. Setelah diunduh, instal aplikasi di perangkat Anda.
2. Registrasi dan Login
 - a. Registrasi: Jika belum memiliki akun, lakukan pendaftaran dengan mengisi data pribadi seperti nomor KTP, nomor ponsel, dan email.
 - b. Login: Masuk dengan akun yang sudah didaftarkan.
3. Fitur Layanan yang Tersedia

⁷⁶Juanna Monolisa Sihotang, *Wawancara*, 22 Oktober 2024.

Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti:

- a. Pendaftaran Tabungan Emas: Anda dapat membuka rekening tabungan emas tanpa harus ke cabang.
 - b. Informasi Pinjaman: Melihat informasi pinjaman aktif atau mengajukan pinjaman baru.
 - c. Pembayaran: Melakukan pembayaran angsuran pinjaman, cicilan emas, atau layanan lainnya secara online.
 - d. Top-up dan Jual Emas: Melakukan pembelian atau penjualan emas.
 - e. Pencarian Lokasi Cabang: Menemukan lokasi Pegadaian terdekat, termasuk cabang Palu Barat.
 - f. Promo dan Informasi: Mendapatkan informasi terkait promo, program, dan layanan baru dari Pegadaian.
4. Keuntungan Menggunakan Aplikasi Digital
- a. Efisiensi Waktu: Tidak perlu antri di kantor cabang.
 - b. Akses 24/7: Layanan bisa diakses kapan saja, termasuk di luar jam kerja.
 - c. Transaksi Aman: Dilengkapi sistem keamanan seperti OTP dan PIN.
5. Jika Membutuhkan Bantuan
- Jika mengalami kesulitan, Anda dapat:
- a. Menghubungi customer service Pegadaian di aplikasi.
 - b. Datang langsung ke cabang Palu Barat untuk bantuan teknis.

Gambar 4.1



Pegadaian terus mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, sehingga cabang Palu Barat pun mendukung penggunaan teknologi ini bagi masyarakat sekitar. Langkah-langkah dalam proses pegadaian sangat penting untuk memastikan keamanan, transparansi, dan kepuasan semua pihak yang terlibat, baik itu pihak pegadaian maupun nasabah.

Penulis juga melakukan wawancara bersama ibu Juanna Monolisa Sihotang selaku manager gadai yang dimana membahas mengenai aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) apakah aplikasi ini mudah di gunakan.

‘mengenai penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) pada dasarnya sangat mudah dipahami dan digunakan karena fitur-fitur yang ada didalamnya mudah untuk di mengerti. Pegadaian Digital Service (PDS) memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya dengan menghadirkan layanan yang praktis, cepat, dan aman.’⁷⁷

⁷⁷Juanna Monolisa Sihotang, *Wawancara*, 22 Oktober 2024.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) pada dasarnya sangat mudah dipahami dan digunakan karena fitur-fitur yang ada didalamnya mudah untuk di mengerti. Pegadaian Digital Service (PDS) memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya dengan menghadirkan layanan yang praktis, cepat, dan aman.

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama bapak Heri Cahyono selaku manager non gadai mengenai, strategi apa yang digunakan pegadaian pegadaian cabang palu barat agar nasabah tetap menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS).

‘‘Untuk mempertahankan dan meningkatkan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Cabang Pegadaian Palu Barat, berbagai strategi dapat diterapkan. Strategi ini harus fokus pada peningkatan pengalaman nasabah, yang dimana selalu memberikan edukasi kepada nasabah melalui sosialisasi dan pembaharuan fitur aplikasi pegadaian digital servis (pds).’’⁷⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa ‘Untuk mempertahankan dan meningkatkan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Cabang Pegadaian Palu Barat, berbagai strategi dapat diterapkan. Strategi ini harus fokus pada peningkatan pengalaman nasabah, yang dimana selalu memberikan edukasi kepada nasabah melalui sosialisasi dan pembaharuan fitur aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS).

Mempertahankan dan meningkatkan penggunaan. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting, terutama dalam konteks pengelolaan bisnis modern dan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi Pegadaian Digital Service tidak hanya akan mempertahankan pengguna yang ada, tetapi juga menarik lebih banyak

⁷⁸Heri Cahyono, *Wawancara*, 23 Oktober 2024

masyarakat untuk bergabung, menjadikannya pilar utama dalam layanan modern Pegadaian.

Pegadaian Digital Service tidak hanya dapat mempertahankan posisi sebagai platform terpercaya, tetapi juga berkembang menjadi solusi digital yang inovatif dan kompetitif di era transformasi digital. Peningkatan layanan ini akan memperkuat peran Pegadaian sebagai mitra keuangan yang relevan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama bapak Heri Cahyono selaku manager non gadai mengenai apakah ada target transaksi yang dicapai di pegadaian cabang palu barat.

“Setiap cabang Pegadaian, termasuk di Palu Barat, umumnya memiliki target transaksi yang ditetapkan sebagai bagian dari rencana kerja tahunan atau triwulanan jadi target transaksi dipegadaian cabang palu barat yaitu targetnya mencapai 50 miliar pertahunnya. Dapat kita ketahui juga bahwa Target di Pegadaian sangat penting karena menjadi dasar untuk menjalankan operasional yang efektif, meningkatkan pertumbuhan, dan mempertahankan daya saing. Dengan target yang terukur, Pegadaian dapat terus memberikan manfaat kepada masyarakat sekaligus mencapai keberlanjutan bisnis di tengah perubahan ekonomi dan teknologi.”⁷⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa 'Setiap cabang Pegadaian, termasuk di Palu Barat, umumnya memiliki target transaksi yang ditetapkan sebagai bagian dari rencana kerja tahunan atau triwulanan jadi target transaksi dipegadaian cabang palu barat yaitu targetnya mencapai 50 miliar pertahunnya. Dapat kita ketahui juga bahwa Target di Pegadaian sangat penting karena menjadi dasar untuk menjalankan operasional yang efektif, meningkatkan pertumbuhan, dan mempertahankan daya saing. Dengan target yang terukur,

⁷⁹Heri Cahyono, *Wawancara*, 23 Oktober 2024

Pegadaian dapat terus memberikan manfaat kepada masyarakat sekaligus mencapai keberlanjutan bisnis di tengah perubahan ekonomi dan teknologi.

Target tidak hanya menjadi alat pengukur kinerja, tetapi juga komponen kunci yang mendorong efisiensi, inovasi, pertumbuhan, dan kepuasan pelanggan di Pegadaian. Dengan target yang jelas dan terukur, perusahaan dapat mengelola sumber daya lebih efektif, memperluas jangkauan layanan, dan terus relevan di tengah persaingan yang semakin ketat. Target juga memastikan Pegadaian tetap berperan sebagai mitra keuangan terpercaya yang membantu masyarakat mencapai tujuan finansial mereka.

Target bukan hanya alat untuk mengukur kinerja, tetapi juga fondasi utama bagi Pegadaian dalam menjalankan operasional, mengelola perubahan, dan menciptakan inovasi. Dengan target yang dirancang secara spesifik, terukur, dan realistis, Pegadaian dapat memastikan keberlanjutan bisnis sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan ekonomi Indonesia. Target yang tercapai juga menjadi bukti nyata bahwa Pegadaian mampu beradaptasi, bersaing, dan terus relevan di pasar yang dinamis.

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama ibu Juanna Monolisa Sihotang selaku manager gadai yang dimana menanyakan fitur pelayanan apa saja yang ada di aplikasi pegadaian digital servis (PDS) cabang palu barat.

“Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menyediakan berbagai fitur yang mempermudah nasabah untuk mengakses layanan keuangan secara cepat dan efisien. Berikut adalah fitur-fitur utama yang biasanya tersedia dalam aplikasi tersebut yaitu tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran dan top-up, cicil emas, rencana emas.”⁸⁰

⁸⁰Juanna Monolisa Sihotang, *Wawancara*, 22 Oktober 2024.

Dari hasil wawancara di atas adalah dapat kita ketahui bahwa 'Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menyediakan berbagai fitur yang mempermudah nasabah untuk mengakses layanan keuangan secara cepat dan efisien. Berikut adalah fitur-fitur utama yang biasanya tersedia dalam aplikasi tersebut yaitu tabungan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran dan top-up, cicil emas, rencana emas.

Fitur dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting karena mendukung kebutuhan nasabah yang semakin dinamis, meningkatkan kenyamanan, dan memperkuat daya saing Pegadaian di era digital. Dengan terus mengembangkan dan menyempurnakan fitur ini, Pegadaian dapat memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan keberlanjutan bisnis di masa depan.

Fitur-fitur dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan pasar, dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Digitalisasi layanan melalui aplikasi ini tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga membantu Pegadaian dalam mencapai efisiensi operasional, meningkatkan daya saing, dan mendukung transformasi digital yang berkelanjutan. Dengan terus mengembangkan aplikasi ini, Pegadaian dapat memenuhi ekspektasi nasabah dan terus berinovasi dalam menyediakan layanan keuangan yang modern dan terpercaya.

Fitur-fitur dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting untuk menciptakan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Dengan terus berinovasi dan memperbarui fitur

aplikasi, Pegadaian dapat tetap relevan dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin kompetitif dan memenuhi ekspektasi nasabah modern. Aplikasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah tetapi juga membantu Pegadaian dalam memperluas jangkauan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih besar.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat

aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting untuk memperkuat posisi Pegadaian di pasar yang semakin kompetitif. Dengan strategi inovatif, peningkatan keamanan digital, serta pendidikan dan pengembangan berkelanjutan, Pegadaian dapat terus memberikan layanan yang efisien, aman, dan mudah diakses oleh berbagai segmen masyarakat. Dengan demikian, aplikasi PDS tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan nasabah tetapi juga mendukung Pegadaian dalam mencapai tujuan jangka panjang yang berkelanjutan di era digital.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting untuk dipahami agar Pegadaian dapat merancang strategi yang tepat guna memastikan keberhasilan transformasi digital dan memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah.

Penulis melakukan wawancara bersama ibu Juanna Monolisa Sihotang selaku manager gadai mengenai, apa saja faktor pendukung dan penghambat aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) di pegadaian cabang palu barat.

“Jadi mengenai faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS), di pegadaian cabang palu barat yaitu Kemudahan Penggunaan dan aksesibilitas, keberagaman Produk dan Layanan

Digital. Ada pula faktor penghambatnya antara lain, Keterbatasan Akses Internet, Rendahnya Tingkat Literasi Digital.”⁸¹

Dari wawancara di atas faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital servis (pds) di pegadaian cabang palu barat yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan dan Aksesibilitas
 - a. Desain Responsif: Aplikasi Pegadaian Digital Service dirancang agar dapat diakses dengan baik pada berbagai perangkat, baik smartphone dengan ukuran layar kecil maupun tablet dan komputer desktop dengan layar lebih besar. Hal ini membuat pengguna dapat mengakses aplikasi kapan saja dan di mana saja tanpa kendala perangkat.
 - b. Aksesibilitas untuk Pengguna dengan Kebutuhan Khusus: Menyediakan fitur yang ramah untuk pengguna disabilitas, seperti pembaca layar atau kontrol suara, dapat memperluas jangkauan penggunaan aplikasi kepada kelompok masyarakat yang lebih luas. Pengguna yang memiliki keterbatasan fisik atau sensorik, misalnya, akan merasa lebih dimudahkan dalam melakukan transaksi digital.
2. Keberagaman Produk dan Layanan Digital
 - a. Pilihan Produk yang Beragam: Salah satu faktor pendukung kuat dari aplikasi PDS adalah ketersediaan berbagai jenis produk dan layanan dalam satu platform, seperti gadai emas, tabungan emas, pinjaman, dan investasi emas. Hal ini memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus berpindah-pindah aplikasi.

⁸¹Juanna Monolisa Sihotang, *Wawancara*, 22 Oktober 2024.

- b. Integrasi Layanan Keuangan Lain: Pegadaian juga dapat memperluas jangkauan layanannya dengan mengintegrasikan layanan keuangan lain, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan top-up e-wallet melalui aplikasi PDS. Ini menjadikan aplikasi sebagai solusi keuangan lengkap, yang mengundang lebih banyak pengguna untuk memanfaatkan aplikasi secara maksimal

Kemudian ada juga faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital servis (pds) di pegadaian cabang palu barat yaitu:

1. Keterbatasan Akses Internet
 - a. Keterbatasan Infrastruktur Jaringan: Di daerah seperti Palu Barat, meskipun teknologi internet semakin berkembang, masih ada beberapa wilayah yang mungkin menghadapi keterbatasan akses internet cepat atau stabil. Aplikasi PDS membutuhkan koneksi internet yang baik untuk melakukan transaksi, dan jika jaringan internet tidak memadai, nasabah akan kesulitan menggunakan aplikasi secara optimal.
 - b. Gangguan Sinyal di Beberapa Wilayah: Beberapa area, terutama yang berada jauh dari pusat kota atau daerah dengan akses terbatas ke infrastruktur digital, bisa menghadapi masalah gangguan sinyal atau kecepatan internet yang lambat, yang menghambat kelancaran penggunaan aplikasi.
2. Rendahnya Tingkat Literasi Digital
 - a. Pengguna yang Kurang Familiar dengan Teknologi: Sebagian

masyarakat di Palu Barat mungkin belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital, terutama untuk layanan keuangan. Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi dan fitur-fiturnya dapat menghambat adopsi aplikasi PDS. Masyarakat yang lebih tua atau mereka yang tidak terbiasa menggunakan smartphone bisa merasa kesulitan.

- b. Keterbatasan Penggunaan Fitur Lain: Meskipun aplikasi Pegadaian Digital Service menawarkan banyak fitur, rendahnya tingkat literasi digital dapat membatasi kemampuan nasabah untuk memanfaatkan seluruh potensi layanan, seperti penggunaan fitur gadai online atau investasi emas.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa faktor pendukung Faktor pendukung dalam penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) sangat penting dalam menciptakan ekosistem digital yang efisien, aman, dan mudah diakses oleh semua kalangan nasabah. Dengan adanya kemajuan teknologi, edukasi digital yang berkelanjutan, dan dukungan dari berbagai sektor seperti pemerintah, lembaga keuangan, serta perusahaan fintech, aplikasi PDS dapat berfungsi secara optimal. Melalui inovasi terus-menerus dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, aplikasi PDS akan terus berkembang dan menjadi solusi digital yang unggul di sektor keuangan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pegadaian dan produk keuangan lainnya. Dan faktor penghambat di Pegadaian Cabang Palu Barat terkait penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) mencakup infrastruktur jaringan yang terbatas, rendahnya literasi digital, Untuk

mengatasi hambatan-hambatan ini, Pegadaian perlu melakukan upaya maksimal dalam memperbaiki akses internet di daerah, memberikan pelatihan digital untuk nasabah dan karyawan, serta mengoptimalkan sosialisasi dan pemasaran aplikasi. Selain itu, perbaikan teknis dan dukungan penuh terhadap infrastruktur cabang juga sangat penting untuk mempermudah transisi ke sistem digital di masa depan.

faktor pendukung dan penghambat memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan aplikasi Pegadaian Digital Service. Mengoptimalkan faktor pendukung sambil mengatasi faktor penghambat memungkinkan Pegadaian untuk meningkatkan adopsi aplikasi, kepercayaan nasabah, dan efisiensi operasional. Hal ini juga memastikan aplikasi dapat memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat dan nasabah, sehingga mewujudkan tujuan Pegadaian dalam memperluas akses layanan keuangan yang lebih modern dan inklusif.

Pengelolaan faktor pendukung dan penghambat sangat penting untuk memastikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat diterima dengan baik oleh nasabah dan memberikan manfaat yang maksimal. Dengan mengoptimalkan faktor pendukung dan mengatasi hambatan yang ada, Pegadaian akan dapat meningkatkan adopsi aplikasi, pengalaman pengguna, dan efisiensi operasional, serta memperkuat posisi mereka dalam pasar layanan keuangan digital yang terus berkembang.

Penulis juga melakukan wawancara bersama nasabah mengenai terkait kemudahan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

“Menurut saya kemudahan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat tergantung pada jenis aplikasi dan fitur yang disediakan. Karena Secara umum, aplikasi digital service dirancang

untuk mempermudah berbagai aktivitas, seperti berbelanja, mengakses layanan, atau bahkan melakukan pekerjaan sehari-hari.⁸²

Dari hasil wawancara dia atas dapat kita ketahui bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat tergantung pada jenis aplikasi dan fitur yang disediakan. Karena Secara umum, aplikasi digital service dirancang untuk mempermudah berbagai aktivitas, seperti berbelanja, mengakses layanan, atau bahkan melakukan pekerjaan sehari-hari.

Meskipun aplikasi digital Pegadaian memberikan banyak kemudahan dalam melakukan transaksi, seperti pengajuan pinjaman, cek nilai barang, hingga pembayaran tagihan, beberapa pengguna mungkin menghadapi kesulitan tertentu saat menggunakannya. Berikut beberapa masalah umum yang mungkin timbul. Penulis melakukan wawancara bersama nasabah yang dimana membahas mengenai kesulitan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

“menurut saya kesulitan yang biasanya saya dapatkan yaitu kendala koneksi internet banyak aplikasi digital, termasuk Pegadaian, memerlukan koneksi internet yang stabil untuk melakukan transaksi atau memperbarui data. Jika koneksi tidak stabil atau terputus, transaksi bisa gagal atau tidak tercatat dengan baik. kemudian masalah yang kedua verifikasi akun atau login masalah terkait login, seperti lupa password atau kesulitan dalam verifikasi akun, sering terjadi. Ini bisa menghambat pengguna dalam mengakses layanan mereka.”⁸³

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa ada beberapa kendala yang biasa timbul dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu kendala koneksi internet banyak aplikasi digital, termasuk Pegadaian,

⁸²Fadlun dan Zulkifli, *Nasabah Wawancara*, 22 Oktober 2024.

⁸³Fadlun dan Moh. Zulkifli, *Nasabah Wawancara*, 22 Oktober 2024

memerlukan koneksi internet yang stabil untuk melakukan transaksi atau memperbarui data. Jika koneksi tidak stabil atau terputus, transaksi bisa gagal atau tidak tercatat dengan baik. kemudian masalah yang kedua verifikasi akun atau login masalah terkait login, seperti lupa password atau kesulitan dalam verifikasi akun, sering terjadi. Ini bisa menghambat pengguna dalam mengakses layanan mereka. Jika menghadapi kesulitan tertentu di aplikasi Pegadaian, sebaiknya hubungi tim customer service mereka. Mereka biasanya dapat memberikan solusi lebih cepat, baik melalui chat, email, atau telepon.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Servis (Pds) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat, maka penulis menarik beberapa kesimpulan antara lain:

6. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat telah digunakan untuk memberikan kemudahan dan akses lebih cepat kepada nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Secara umum, aplikasi ini bertujuan untuk mengubah cara layanan Pegadaian yang sebelumnya lebih mengandalkan interaksi fisik di cabang, menjadi layanan yang bisa diakses secara digital.
7. faktor pendukung dan penghambat sangat penting untuk memastikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat diterima dengan baik oleh nasabah dan memberikan manfaat yang maksimal. Dengan mengoptimalkan faktor pendukung dan mengatasi hambatan yang ada, Pegadaian akan dapat meningkatkan adopsi aplikasi, pengalaman pengguna, dan efisiensi operasional, serta memperkuat posisi mereka dalam pasar layanan keuangan digital yang terus berkembang.

B. Implikasi

Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Palu Barat memiliki potensi besar untuk mempermudah akses nasabah terhadap layanan Pegadaian, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi.

Meskipun ada beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan tingkat literasi digital yang bervariasi di antara nasabah, aplikasi ini tetap memberikan manfaat yang signifikan. Dengan terus meningkatkan faktor pendukung dan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, aplikasi PDS dapat semakin optimal digunakan di masa depan, baik di Cabang Palu Barat maupun cabang-cabang Pegadaian lainnya.

C. Saran

Pegadaian Cabang Palu Barat dapat lebih optimal dalam memanfaatkan Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperluas jangkauan pasar, dan memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Peningkatan literasi digital, perbaikan infrastruktur, serta penguatan sistem keamanan dan antarmuka yang lebih ramah pengguna akan mendukung penggunaan aplikasi PDS yang lebih luas dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Lukman, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Apollo, 2007.
- Anoraga Pandji, *manajemen Bisnis*, Rineka Cipta: Jakarta, 2004.
- Ati Sri dkk, *Dasar-Dasar Informasi*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014
- Aufan Irfan , Asfar, *Analisis Naratif, Analisis Konten Dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif)*, Jurnal REACE Relating, Exploring, Applying, Cooperating and Evaluaring Learning Model, Bone.
- Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Efektifitas Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2010.
- C.S.T. Kansil Dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Cet-4, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008.
- Famawati Endang, “Technology Accaptance Model (TAM) Untuk Mengalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan”, *Jurnal Iqra*: Mei, 2015.
- Ghony Djunaidi, dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet.1; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Haryanto Fiqih, Analisis Penggunaan Teknologi informasi pada Pengembangan bisnis PT. Pegadaian, *Neomarketing Journal*, 2023.
- Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006.

- I Putu Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Perangkat Lunak Oper Source*, Bandung: Informatika, 2014.
- Issa Rafik, Beekun, *Etika Bisnis Islam*, pustaka pelajar: Yogyakarta, 2004.
- Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2016.
- Komaruddin, Ahmad. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Kriyanto Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2020
- M. Manulang, *pengantar Ekonomi Perusahaan*, Ghalia Indonesia: medan, 1973.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Nabilah Putri, efektifitas sistem passion pembiayaan pegadaian emas pada PT pegadaian (Persero) cabang CP kadunghalang bogor(sekolah vokasi universitas pakuan bogor).
- Nayun Hasri, “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pt. Pln (Peresero) Area Makassar Selatan”, skripsi fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Makassar.
- Novi Andriyani, & Layaman, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi serta Dampaknya pada Kepuasan Nasabah, Al-Amwal Jurnal Ekonomi*, Banten, 2017.
- Nugroho Riant, *Prinsip Penerapan Pembelajaran*, Jakarta: Balai Pustaka 2003.
- Ramadha Aditya, *Efektifitas Media Social dan Teknologi Informasi Terhadap Perilaku Masyarakat Dalam Operasonal Transaksi Jual Beli Online*, Journal Of Information Systems and Management, Cirebon, 69.

- Rita, Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur, Binus Business Review, Jakarta.
- Rusman dkk, *pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Salim Peter dan Yenni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta : Modern English Press, 2002.
- Shilamaya Putri, dan Ersi Sisdianto, *Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kinerja Keuangan Pada Pt. Pertamina*, Jurnal Media Akademik.
- Sudarsono Blasius, *Pustakawan Cinta dan Teknologi*, Jakarta: Ikatan Sarjan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia, 2009.
- Sudaryono, *Metodelogi Penelitian*, Cet.1 : Jakarta Raja Grafindo Persada,2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, Cet.17; Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Syafri Sofyan Harahap, *Akuntansi Aktiva Tetap, Edisi Ketiga*, Jakarta: PT. Raja Grafindo,2004.
- syafrizal Raja, nasution, pengaruh teknogi informasi terhadap efisiensi operasional perbankan, fakultas ekonomi bisnis, universitas medan area.2020.
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*,Cet.3; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Triandaru Sigit dan Totokbudi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cet.12; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

UU RI No 11 Tahun 2008 *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

Wahab, *Tujuan Penerapan Program*, Jakarta: Bulan Bintang, 2008.

Yusuf Muhammad, Aria Widjaja, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen UMKM pada Operasional Kantin Ilmu di Yayasan Perkumpulan Kanjeng Sepuh*, *Journal of Islamic Economics and Business*, Gresik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara Pada Pegadaian Cabang Palu Barat

1. Bagaimana kondisi pelayanan di pegadaian cabang palu barat?
2. Aplikasi apa saja yang digunakan di pegadaian cabang palu barat?
3. Bagaiman tanggapannya terhadap aplikasi pegadaian digital servis (PDS) yang di gunakan di pegadaian cabang palu barat?
4. Bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian digital service (pds) di pegadaian cabang palu barat?
5. Apakah aplikasi pegadaian digital servis (PDS) mudah di gunakan?
6. Strategi apa yang digunakan pegadaian pegadaian cabang palu barat agar nasabah tetap menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS)?
7. Apakah ada target transaksi yang dicapai di pegadaian cabang palu barat?
8. Fitur pelayanan apa saja yang ada di aplikasi pegadaian digital servis (PDS) cabang palu barat?
9. Apa saja faktor pendukung dan penghambat aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS) di pegadaian cabang palu barat?
10. Apa saja kemudahan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)?
11. Apa saja kesulitan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)?

PT. PEGADAIAN (PERSERO) Tbk.
AREA CABANG PALU BARAT
*Alamat : Jl. Wr. Supratman, Kamonji, Kec. Palu Barat., Kota Palu,
Sulawesi tengah, 94223.*

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PENELITIAN**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael J. Manopo
Jabatan : Pimpinan Cabang
Alamat : Jl. WR. Supratman, Kamonji, Kec. Palu Barat., 94223.

Melalui surat ini, menerangkan bahwa:


Nama : Gunawan
Nim : 19.5.12.0040
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Diponegoro No. 23, Lere, Kec. Palu Barat., 94221.

Bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Pegadaian Cabang Palu Barat, pada tanggal 23 oktober hingga selesai dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul "ANLISIS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) PADA OPERASIONAL PEGADAIAN CABANG PALU BARAT".

Demikian Surat keterangan Ini kami buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Palu, 09 Januari 2025

Mengetahui,


Michael J. Manopo
Pimpinan Cabang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة دانوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 431 /Un.24 /F.IV /PP.00.9/09/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin permintaan data

September 2024

Yth.
Kepala Pegadaian Cabang Palu barat
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :


Nama : Gunawan
NIM : 19.5.12.0040
TTL : Sandada, 16 September 2001
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Alamat : Jln. Trans Sulawesi, Desa Uedele

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : "Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat". Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan permintaan data di Pegadaian Cabang Palu barat.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,


Sagir Muhammad Amin

**KARTU KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN DATOKARAMA PALU**

NO.	NAMA MHS YANG DIUJI	JUDUL PROPOSAL	TTD KETUA SIDANG
1	FADLUN
2	Fifka Permana
3	Alvin Puti: Permata Sari
4	Rizka A L
5	Murhasan
6	Zami
7	Moh. Churil F. I. t. r. e. b
8
9
10

Palu,

An. Dekan,
Ketua Jurusan / Sek.
Jurusan

Mahasiswa Ybs.

.....
NIM. 19.512.0040

.....
NIP.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داروكراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu Telp. 0451-460798, Fax 0451-460165.
Website : www.iampalu.ac.id email : humas@iampalu.ac.id

Nomor : 2112 /Un 24/F.IV/PP.00 9/08/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan Seminar Proposal

Kepada Yth.
Bapak/Ibu.....
di-

Assalamu'alaikum War. Wb.

Dengan Hormat,

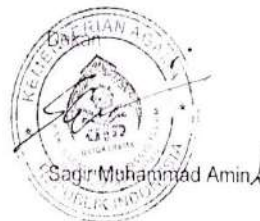
Sehubungan dengan akan diselenggarakannya Seminar "Proposal" bagi mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : GUNAWAN
NIM : 19.5.12.0040
Judul Proposal : ANALISIS PENGGUNAAN PASSION PADA OPERASIONAL
PEGADAIAN CABANG PALU BARAT

Maka untuk maksud tersebut, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir pada acara dimaksud, yang Insya Allah akan dilaksanakan pada..

Hari/Tanggal : Jum'at, 09/08/2024
Jam : 09 : 30 WITA - Selesai
Tempat : Ruang Seminar FEBI (Lt III Gd M)

Demikian undangan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Catatan peserta ujian seminar proposal :

1. Berpakaian rapi hitam putih pakai kopiah (pria)
2. Berpakaian Muslimah hitam putih (wanita)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة دانوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

**DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN 2024**

NIM : 19.5.12.0040
NAMA : GUNAWAN
SEMESTER : X
JURUSAN : Ekonomi Syariah
HARI/TANGGAL UJIAN : Jum'at, 09/08/2024
JUDUL PROPOSAL : ANALISIS PENGGUNAAN PASSION PADA OPERASIONAL PEGADAIAN CABANG PALU BARAT
PEMBIMBING : 1. Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I
2. Nurfitriani, S.EI., M.E

No	NIP/NIM	Nama	Jurusan	Smt	Tanda Tangan	Ket
1.	190120160	FADLUN	Ekonomi Syariah	X		-
2.	191030074	Azam A. Tangahan	MPI	X		-
3.	191030063	Moh. Zulkifli	MPI	X		-
4.	205120072	Moh. Rizki ALTINE	ESY	8		-
5.	193000002	Kuamban Hasrillah	PAI	X		-
6.	192060007	RUSDIAN ANINDITA	API	X		-
7.	181010072	Magprah	PAI	-		-
8.	205120206	Indriyani	ESY	8		-

Mengetahui
a.n. Dekan
Ketua Sidang

Nurfitriani, S.EI., M.E
NIP.

Pembimbing I

Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I
NIP.

Palu, Agustus 2024
Pembimbing II

Nurfitriani, S.EI., M.E
NIP.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website: www.uindatokarama.ac.id, email: humas@uindatokarama.ac.id

PENGALUAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: Gunawan	NIM	: 19.5.12.0090
TTL	: Sanda, 16-09-2001	Jenis Kelamin	: laki-laki
Jurusan	: Ekonomi Syariah	Semester	: 1x (Sambilan)
Alamat	: Jl. Salambara	HP	: 0822 9123 0350

Judul

- Judul I
Pengaruh Penerapan teknologi Informasi terhadap Efisiensi Operasional pegawai Cabang Palu barat
- Judul II
Dampak Program keluarga harapan (PKH) terhadap Peningkatan Kesejahteraan masyarakat menengah perspektif Ekohum Islam di Desa Udelok
- Judul III
Studi tentang kebijakan pembiayaan produktif Pega Jaiian Cabang Palu barat pada mendemij Sektor UMKM

Palu, 16 oktober 2023

Mahasiswa

Gunawan

NIM 19.5.12.0090

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:









Pembimbing I: Dr. Ubay, Msi.

Pembimbing II: Nurfitriani, ME
a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN KELEMBAGAAN.

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP.19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19860507 201503 1 002


NO.	HARI/TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI / SARAN	TANDA TANGAN		KETERANGAN
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II	
1		Judul Skripsi			
2		Rumusan Masalah			
3		Metodologi Penelitian			
4		Tulisannya			
5		Lampiran			
6					
7					
8					
9					
10					

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I,


 Dr. Ubay S. M. M. I.
 NIP. 197009211991031003



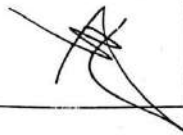
Pembimbing II,


 Nurfitriani, S.E.I., M.E.
 NIP. 19931207 201903 2 02

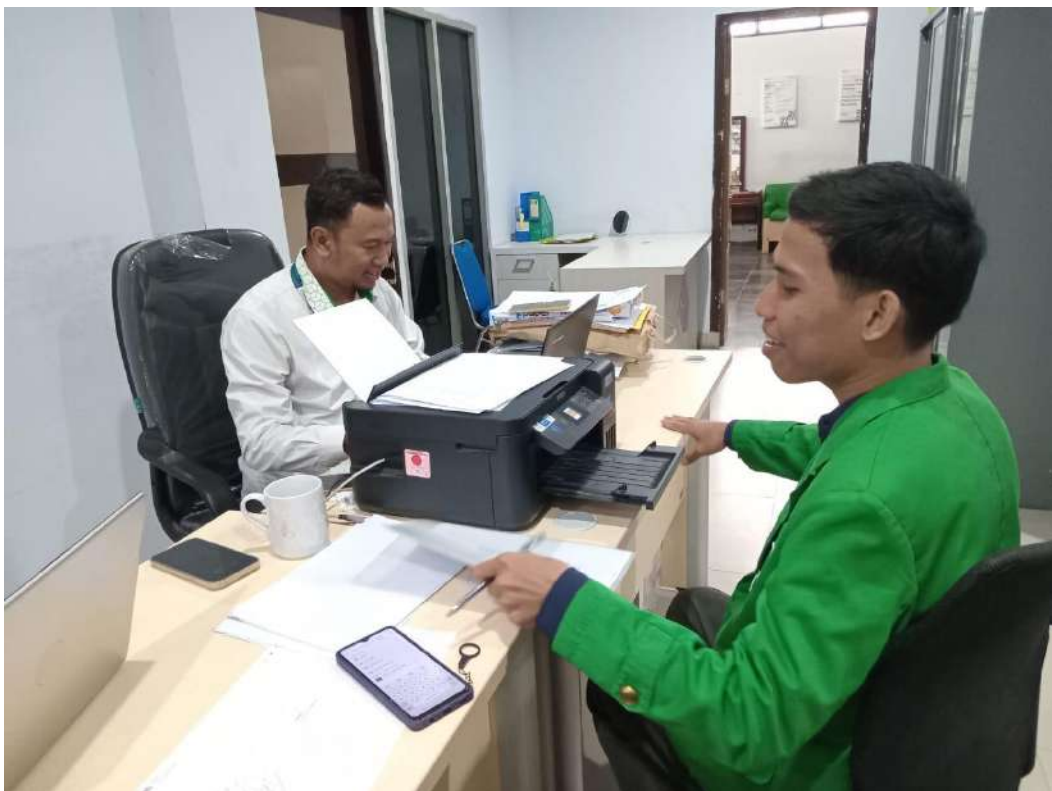
DAFTAR INFORMAN WAWANCARA PEGADAIAN CABANG PALU BARAT

NO	NAMA	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	FADLUN ANANDA	NASABAH	
2.	MOH. ZULKIFLI	NASABAH	

DAFTAR INFORMAN WAWANCARA PEGADAIAN CABANG PALU BARAT

NO	NAMA	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	Melky Ousik	Kepala Cabang	
2.	Ivanna M. Sihotang	Manager Gadai	
3.	Heri Cahyono	Manager Non Gadai	

DOKUMETASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Gunawan
Tempat, Tanggal Lahir : Sandada, 16 September 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Anak ke : 1 (Tunggal)
NIM : 1119.5.12.0040
Agama : Islam
Status : Belum Menikah/Mahasiswa
Alamat Sekarang : Jl. Salambara
No. Hp : 0822-9123-0350
Email : nawalgunawan2@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

A. SD (Tahun Kelulusan) : SDN 2 Uedele (2013)
B. SMP (Tahun Kelulusan) : MTS FK Tojo (2016)
C. SMA (Tahun Kelulusan) : MAS Al-Khairaat Uekuli (2019)

C. Pengalaman Organisasi

- 1) PPIA MAS Al-Khairaat Uekuli Periode 2018-2019
- 2) Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Periode 2020-2021
- 3) Anggota UKM Racana Karamatul Husna UIN Datokarama Palu Periode 2019-2020

- 4) Kader UKM Racana Karamatul Husna UIN Datokarama Palu Periode 2020-2021
- 5) Kepala Bidang Kewirausahaan UKM Racana Karamatul Husna UIN Datokarama Palu Periode 2021-2022
- 6) Pemangku Adat Putra UKM Racana Karamatul Husna UIN Datokarama Palu Periode 2022
- 7) Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Periode 2019-Sekarang
- 8) Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah Periode 2022-Sekarang