

**PENERAPAN SISTEM APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL
SERVICE DALAM MEMUDAHKAN PENCATATAN
TRANSAKSI PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CP. BONTOLAHARI KABUPATEN
BULUKUMBA**

Disusun Oleh:

MAY ELZA AMBARI

4519013001



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service*
Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT
Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten
Bulukumba

Nama Mahasiswa : May Elza Ambari
Nomor Stambuk : 4519013001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA



Dr. Miah Said, SE., M.Si

Mengetahui dan Mengesahkan:

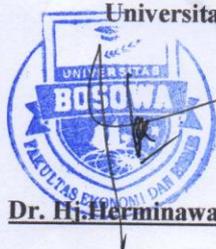
Sebagai Salah satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

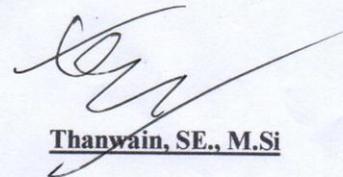
Ketua Program Studi

Universitas Bosowa

Akuntansi



Dr. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., MM



Thanwain, SE., M.Si

Tanggal Pengesahan:

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Melsi Pamilangan

Stambuk/Nim : 4519012061

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja
Pegawai Pada Kantor Kejaksaan Negeri Tana Toraja

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan sehat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 28 April 2023



Melsi Pamilangan
4519012061

PRAKATA

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa Beserta Jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abubakar, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Beserta Jajarannya.
3. Bapak Thanwain, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bosowa.
4. Bapak Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Miah Said, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa terkhususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan, beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang begitu luar biasa dalam proses pelayanannya kepada mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Teristimewa kepada orang tua tercinta, ayahanda Mustamin, ibunda Irawanti dan Adik M.Rafi Akbar Ambari serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat tercinta Risya Zahrani Kasim, Sri Wulan Wabula, dan A.Elly Widyawiningrat yang telah berjuang sama-sama hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, perhatian, dan memberikan yang terbaik bagi kelancaran skripsi penulis.
9. Kepada pemilik NIT 21.066.103.061 yang selalu ada dan bersedia mendengarkan keluh kesah jalannya skripsi, dan tentunya saya berterima kasih atas segala hal yang telah dilakukan guna meningkatkan semangat saat jalannya skripsi
10. Teruntuk Social Respect dan Svn Fms terimakasih telah memberikan motivasi, semangat, dukungan secara tidak langsung membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

11. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan yang telah kebersamai dalam perjalanan menuntut ilmu, sahabat yang telah kebersamai selama dibangku perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah memberikan masukan dan dorongan serta memberikan semangat dan menjadi motivasi terbesar sehingga penulis dapat membanggakan kalian semua

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Makassar, 15 Maret 2023

Penulis

ABSTRAK

May Elza Ambari. 2023. Skripsi. Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. (Dibimbing oleh Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA dan Dr. Miah Said., SE., M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan menginterpretasikan Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian digital *service* pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba memudahkan bertransaksi. Dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* ini nasabah akan merasa terbantu dalam proses transaksi khususnya nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke outlet pegadaian. Registrasi aplikasi pegadaian digital *service* bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi.

Kata kunci: Aplikasi Pegadaian Digital Service, Pencatatan, Transaksi

ABSTRACT

May Elza Ambari. 2023. Skripsi. The Application Of The Digital Service Pawnshop Application System In Facilitating The Recording Of Transaction At PT Pawnshop (persero) Cp. Bontobahari, Bulukumba Regency. (Supervised by Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA dan Dr. Miah Said., SE., M.Si).

This study aims to examine, analyze and interpret The Application Of The Digital Service Pawnshop Application System In Facilitating The Recording Of Transaction At PT Pawnshop (persero) Cp. Bontobahari, Bulukumba Regency. This study uses a qualitative approach with methods that focus on in depth observation. Data obtained through interview, documentation and observation.

The results of this study indicate that the Pawnshop Digital Service application at PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari, Bulukumba Regency makes it easy for transactions. With the Pegadaian Digital Service application, customers will feel helped in the transaction process, especially customers who don't have much time to come directly to the pawnshop outlet. Registration for the Pegadaian Digital Service application can be said to be quite easy because there are already instructions when registering.

Keywords: Pegadaian Digital Service Application, Recording, Transactions

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	A-1
B. Rumusan Masalah	B-2
C. Tujuan Penelitian.....	C-3
D. Manfaat Penelitian.....	D-3
E. Lingkup Penelitian	E-4
F. Sistematika Pembahasan	F-5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	F-7
A. Perspektif Teori	F-7
1. Pencatatan.....	1-7
2. Transaksi.....	2-8
3. Pegadaian Digital <i>Service</i> (PDS).....	3-9
4. Pegadaian.....	4-19

B. Penelitian Terdahulu	4-23
C. Kerangka Konseptual	4-28
BAB III METODE PENELITIAN	4-30
A. Desain Penelitian.....	4-30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	4-30
C. Fokus dan Deskripsi Fokus	4-30
D. Sampel Data Penelitian	4-31
E. Instrumen Penelitian.....	4-33
F. Jenis dan Sumber Data	4-34
1. Jenis Data.....	4-34
2. Sumber Data	2-34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	2-35
H. Teknik Analisis Data.....	2-36
I. Rencana Pengujian Keabsahan Data	2-36
J. Operasionalisasi Konsep	2-37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	2-39
A. Gambaran Umum PT.Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.....	2-39
1. Sejarah Perusahaan.....	2-39
2. Visi dan Misi PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba	2-39
3. Lokasi Perusahaan.....	3-40
4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-40

B. Temuan Penelitian.....	4-41
1. Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	4-43
2. Faktor-faktor yang menjadi Kendala pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba	2-45
3. Solusi yang dilakukan untuk Mengatasi Kendala yang terjadi pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba ...	3-47
C. Pembahasan Hasil Penelitian	3-49
1. Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba	3-49
2. Faktor-faktor yang menjadi Kendala pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba	2-50
3. Solusi yang dilakukan untuk Mengatasi Kendala yang terjadi pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba ...	3-51
BAB V PENUTUP	3-53
A. Kesimpulan.....	3-53
B. Saran.....	3-56
DAFTAR PUSTAKA	3-58
LAMPIRAN	57

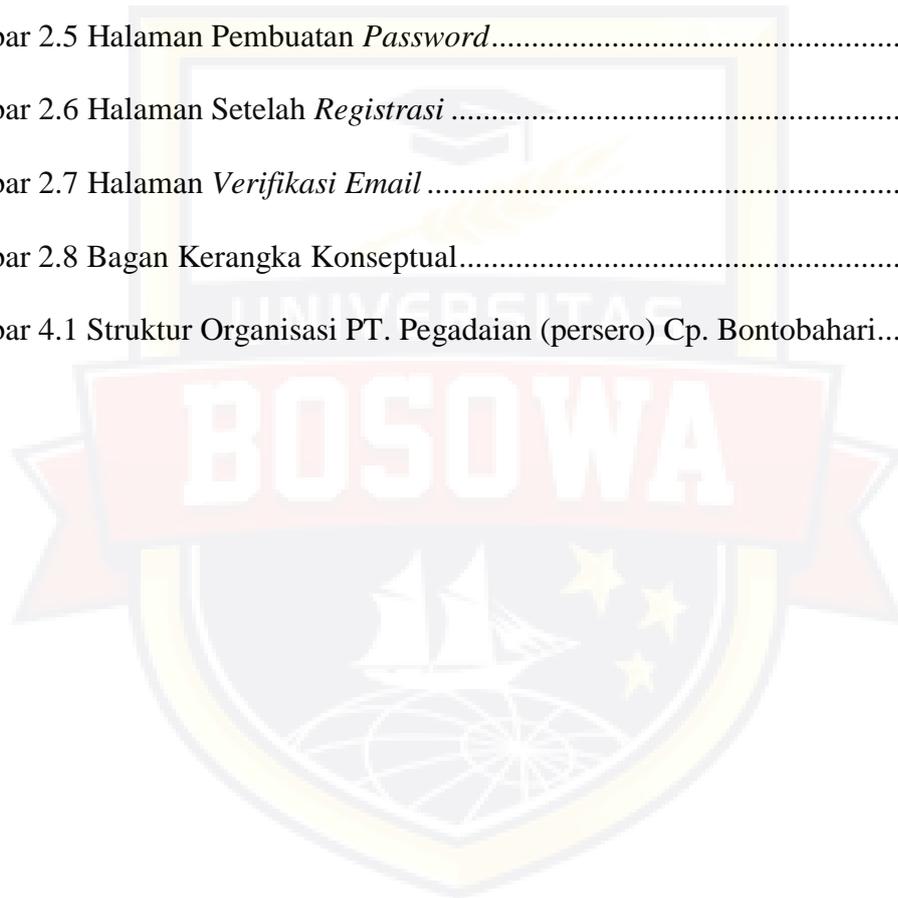
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Download dan Install</i> Aplikasi PDS	14
Gambar 2.2 Halaman Awal <i>Registrasi</i> Aplikasi PDS.....	15
Gambar 2.3 Halaman <i>Registrasi</i> Akun	16
Gambar 2.4 Input <i>Kode OTP</i>	17
Gambar 2.5 Halaman Pembuatan <i>Password</i>	18
Gambar 2.6 Halaman Setelah <i>Registrasi</i>	19
Gambar 2.7 Halaman <i>Verifikasi Email</i>	20
Gambar 2.8 Bagan Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	61
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	62
Lampiran 3 Foto-foto yang diamati	63
Lampiran 4 Hasil Wawancara Mendalam.....	65
Lampiran 5 Dokumentansi.....	3-78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pada era digitalisasi saat ini membuat ilmu pengetahuan dan teknologi tidak dapat diragukan lagi perkembangannya. Ruang lingkup ilmu pengetahuan dan teknologi semakin lama semakin pesat berkembang secara mengglobalisasi hingga ke pelosok penjuru dalam negeri maupun luar negeri. Adanya perkembangan yang semakin pesat tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan perekonomian yang semakin ketat dan kompetitif. Persaingan perekonomian pada perkembangan teknologi ini mengharuskan khususnya masyarakat Indonesia untuk bisa bergerak maju dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi yang terjadi pada saat ini. Dimana perubahan zaman yang semakin mengarah pada modernisasi ini tidak dapat menutup kemungkinan yang dapat terjadi terhadap perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat, aman, efektif dan efisien (Sari, 2019; Menne dkk,2022)

Seiring berjalannya waktu lembaga keuangan mampu memanfaatkan teknologi untuk menjalankan dan mengembangkan bisnisnya dengan inovasi digitalisasi ekonomi (Menne,2023). Digitalisasi ekonomi dalam bisnis ini telah dikembangkan oleh salah satu lembaga keuangan badan keuangan milik negara yaitu PT. Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) mulai menghadirkan inovasi baru yaitu bernama Pegadaian Digital *Service* (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial dengan layanan digital yang berbasis *web*

dan *mobile* agar memudahkan nasabahnya untuk dapat bertransaksi ataupun ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk Pegadaian dimanapun dan kapanpun dengan aman, nyaman, dan praktis.

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Cabang Bulukumba khususnya. Jadi nasabah tidak perlu datang ke outlet pegadaian namun bisa bertransaksi langsung menggunakan aplikasi tersebut dengan media *Smartphone*. Dengan adanya sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini nasabah dapat memangkas waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Dari teori persepsi kemudahan, nasabah dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) jadi nasabah tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi PDS ini. selain itu dari persepsi kegunaan di aplikasi PDS ini yaitu nasabah dapat meningkatkan kinerjanya, produktivitas, dan efektifitas karena penggunaan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan merumuskan judul penelitian yang berbunyi **“Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT

Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba
3. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, selanjutnya di rumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba.
3. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya yang lebih mendalam, terutama mengenai penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS)

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang terkait, mengenai aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) beserta permasalahan yang ditimbulkan karenanya.

b. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan terutama penerapan teori dan tambahan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serupa dimasa yang akan datang.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan, memperluas pengetahuan dan sebagai sarana untuk dilatih berfikir secara ilmiah tentang Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba, serta menunjang penulis agar dapat wawasan di dunia kerja.

E. Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan di PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba ini merupakan penelitian lapangan, data diambil dengan

melalui observasi, dokumentasi dan wawancara kepada nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan pihak-pihak yang terkait di PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini hanya mencakup Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berkaitan. Sebelum memulai bab pertama dari penelitian ini, didahului dengan cover sheet, rekomendasi daftar isi.

Bab pertama: Merupakan pondasi yang paling dasar dari skripsi ini, yaitu pendahuluan yang membahas mengenai konteks penelitian yang akan dikaji dan diteliti kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika pembahasan

Bab kedua: Bab ini berisikan perspektif terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini diantaranya adalah teori mengenai pencatatan, teori transaksi, teori Pegadaian Digital *Service* (PDS), teori pegadaian, dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjas dan berakhir pada kerangka konseptual yang dikemukakan peneliti.

Bab ketiga: Adalah metode penelitian, peneliti memaparkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimana metode tersebut terdiri dari pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, fokus dan Deskripsi fokus, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik

analisis data, rencana pengujian keabsahan data, operasionalisasi konsep dan jadwal waktu penelitian (*time series*).

Bab keempat: Berisi (1) Hasil Penelitian, klasifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya, (2) Pembahasan, Sub bahasan (1) dan (2) dapat digabung menjadi satu kesatuan, atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

Bab kelima: Bab terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kemudian pada bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran; instrument pengumpulan data, dokumen, surat-surat perijinan, surat keterangan telah melakukan penelitian dari instansi yang diteliti, *cumculum vitae* dan bukti bimbingan

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Perspektif Teori

Menguraikan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan menghindari teori-teori yang tidak mempunyai hubungan dengan penelitian tersebut. Perspektif teori ini juga menguraikan tentang teori-teori yang mendukung alat analisis yang akan dipergunakan dalam penelitian

1. Pencatatan

Pencatatan adalah kumpulan data secara teratur tentang peredaran atau penerimaan bruto dan atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak terutang termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan atau yang dikenakan pajak yang bersifat final (pasal 28 ayat (9) UU KUP)

Adapun syarat pencatatan adalah sebagai berikut:

- a. Pencatatan harus dibuat lengkap dan benar.
- b. Didukung dengan dokumen yang menjadi dasar penghitungan peredaran atau penerimaan bruto dan atau penghasilan bruto, penghasilan yang bukan objek pajak dan atau penghasilan yang dikenakan pajak secara final.
- c. Jangka waktu pencatatan meliputi jangka waktu 12 bulan mulai tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Desember (pasal 28 ayat (12) UU KUP dan Peraturan Menkeu, Keputusan Dirjen Pajak kep 520/PJ./2000).

2. Transaksi

Transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan, misalnya seperti menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar berbagai macam biaya yang lainnya. (Kartomo, La Sudarman, 2019).

a. Jenis-Jenis Transaksi

Pada umumnya transaksi yang terjadi pada kehidupan sehari-hari di dalam suatu perusahaan terbagi menjadi 2 jenis, diantaranya yaitu:

- 1) Transaksi internal adalah suatu transaksi yang terjadi yang melibatkan hanya bagian-bagian yang terdapat di dalam perusahaan saja, lebih menekankan perubahan posisi keuangan yang terjadi antara bagian yang ada dalam perusahaan misalnya seperti memo dari pimpinan kepada seseorang yang ditunjuk, perubahan nilai dari harta kekayaan karena penyusutan, pemakaian perlengkapan kantor. Lebih tepatnya dibuat dan juga dikeluarkan oleh perusahaan itu sendiri. Selain itu dapat juga diartikan sebagai bukti pencatatan atas kejadian-kejadian yang terjadi yang terjadi di dalam perusahaan itu sendiri. Contohnya seperti: penghapusan piutang usaha, pengalokasian beban dan lain-lain.
- 2) Transaksi eksternal adalah suatu transaksi yang melibatkan pihak dari luar perusahaan. Seperti misalnya: transaksi penjualan, pembelian, pembayaran hutang piutang dan lain-lain.

b. Pelaku Transaksi

- 1) Pemberi Dana

Pemberi dana adalah mereka yang memberikan sejumlah uang atas kegiatan pembelian terhadap suatu produk barang atau jasa. Para pemberi dana akan memberikan uangnya berdasarkan kesepakatan transaksi.

2) Penerima Dana

Penerima dana adalah orang yang menerima dana atas transaksi jual beli yang dilakukan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa.

3. Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah salah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *outstanding loan* (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. (Dwi Hari Prayinto, Muh. Zuhdy Hamzah, Priati, 2021)

Adapun tujuan dari adanya aplikasi pegadaian digital *service* adalah sebagai berikut:

- a. Memampukan pegadaian untuk bersaing dalam era globalisasi digital dalam memberikan produk dan layanan.

- b. Memberikan kepuasan yang prima kepada nasabah dan menjadikan generasi milenial sebagai target pasar yang mampu beradaptasi dengan teknologi digital.
- c. Memberikan kemudahan akses kepada produk dan layanan pegadaian kepada nasabah secara cermat, akurat, fleksibel, dan hemat waktu dan biaya.

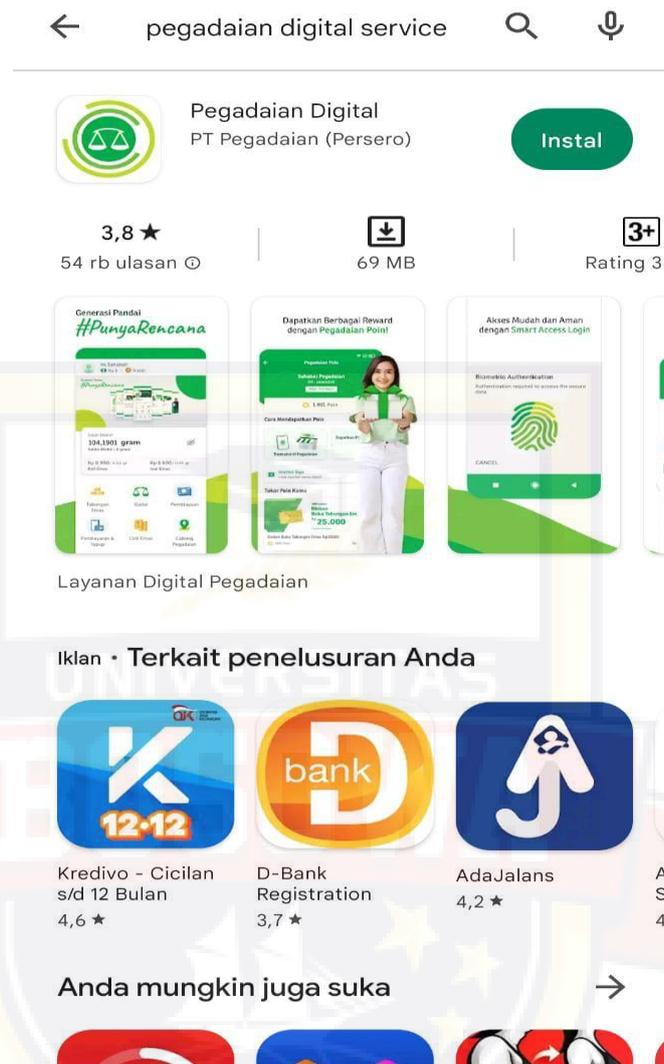
Keunggulan dari PDS ini di antaranya adalah nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet Pegadaian. *outstanding loan* atau penyaluran pinjaman adalah untuk mencapai suatu target, pegadaian memperkenalkan aplikasi “*Digital Service*” ini kepada nasabah.

Manfaat Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah untuk mempermudah nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan cek tagihan pembayaran atau cek tagihan lainnya. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

a. Cara Registrasi Pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

Berikut tahapan-tahapan dalam registrasi Pegadaian *Digital Service*:

- 1) *Download* aplikasinya pada *Play Store* atau *Google Play*. Lalu masukkan kata kunci "*Pegadaian Digital Service*" maka akan muncul seperti ini.

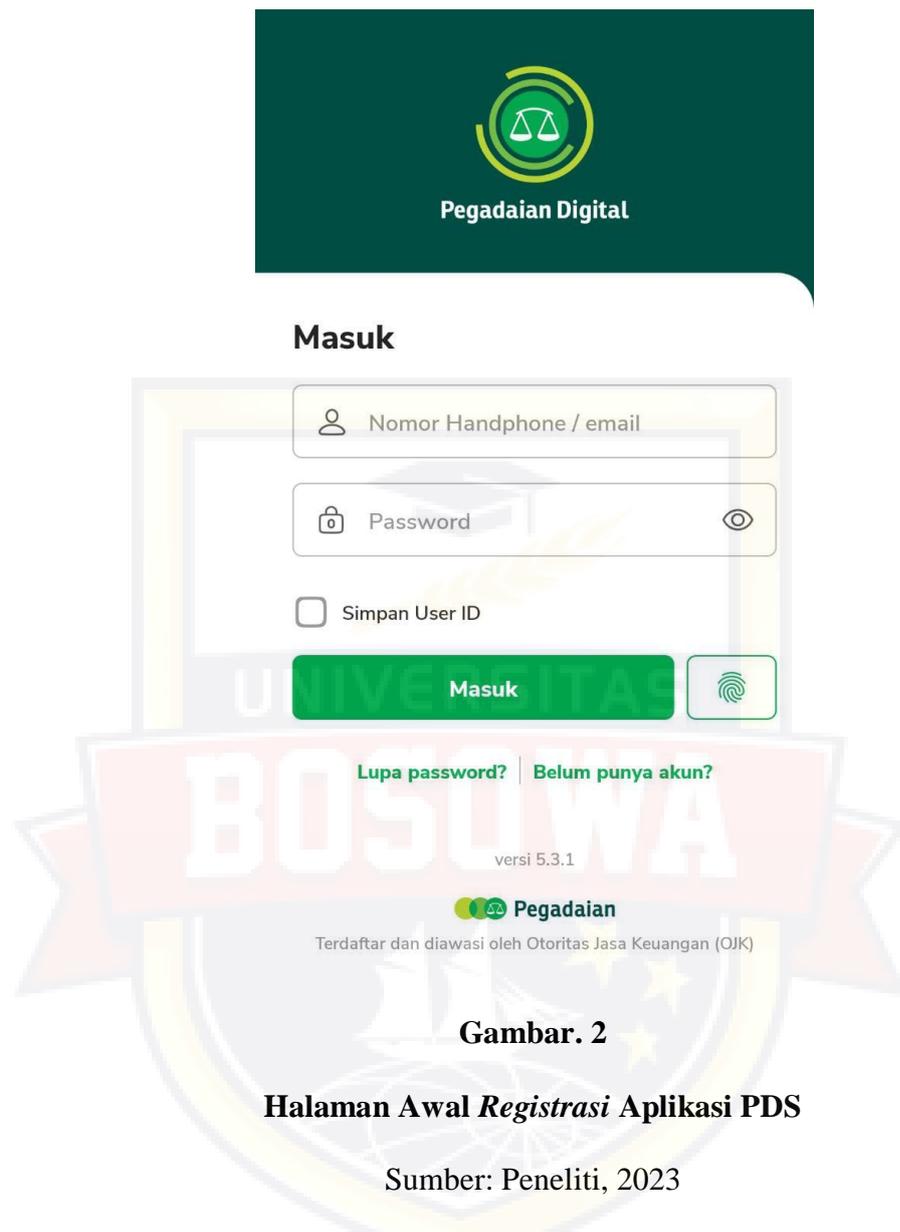


Gambar. 1

Download dan Install Aplikasi PDS

Sumber: Peneliti, 2023

- 2) Setelah berhasil *mendownload* aplikasinya, Kemudian jalankan sehingga akan tampil tampilan seperti di bawah ini.



Gambar. 2

Halaman Awal Registrasi Aplikasi PDS

Sumber: Peneliti, 2023

3) Klik “Belum punya akun”, kemudian akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan Nama, Nomor Handphone, Email dan Kode *Referral* (jika ada). Nama harus sesuai dengan KTP, Nomor hp harus aktif karena akan digunakan untuk menerima notifikasi kode OTP. Seperti gambar di bawah ini

[←](#) **Registrasi**

Selamat Datang!
Registrasi akun kamu untuk mulai investasi, gadai dan kemudahan transaksi finansial lainnya.

Nama Sesuai KTP
Masukkan nama sesuai KTP

Nomor Handphone
Masukkan nomor handphone

Email
Masukkan alamat email

Kode Referral (Opsional)
Masukkan kode referral

Dengan membuat akun kamu menyetujui **Syarat dan Ketentuan** dan **Kebijakan Privasi** Pegadaian.

Selanjutnya

Gambar. 3

Halaman Registrasi Akun

Sumber: Peneliti, 2023

4) Setelah mengisi Nama, Nomor Handphone, Email dan Kode *Referral* kemudian klik "Selanjutnya", kemudian akan tampil halaman di mana kita harus mengisikan kode *OTP* yang dikirimkan ke nomor handphone yang kita daftarkan sebelumnya.

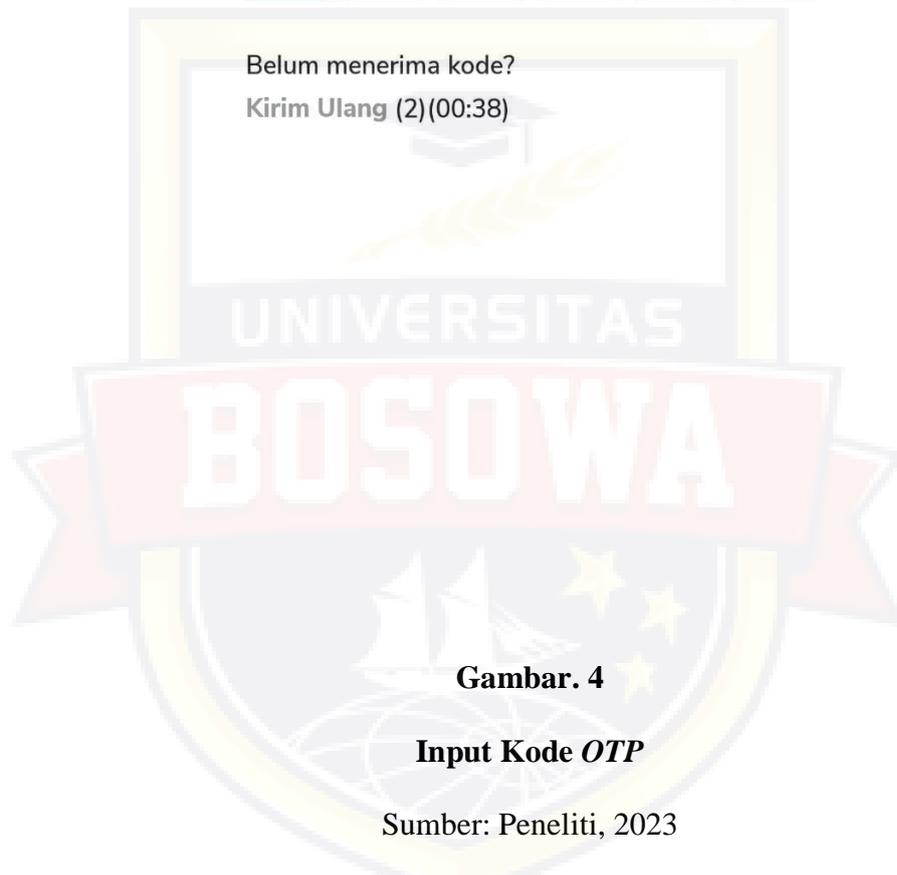
← Registrasi

Masukkan Kode OTP

Kode OTP telah dikirimkan ke 088705001

Belum menerima kode?

Kirim Ulang (2)(00:38)

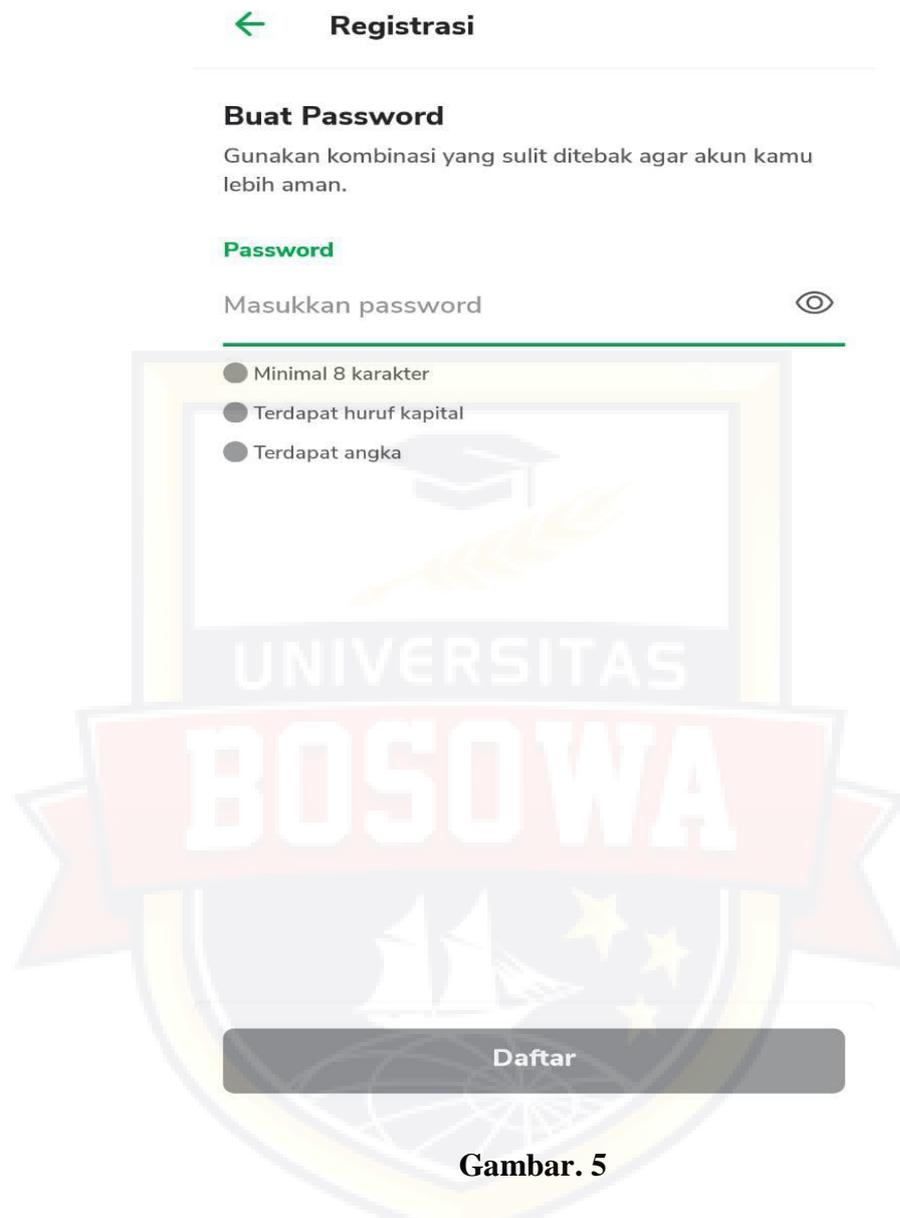


Gambar. 4

Input Kode *OTP*

Sumber: Peneliti, 2023

- 5) Setelah memasukkan Kode OTP, kemudian akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan password, seperti gambar di bawah ini. (*Password* ini nanti yang akan digunakan untuk *login*).

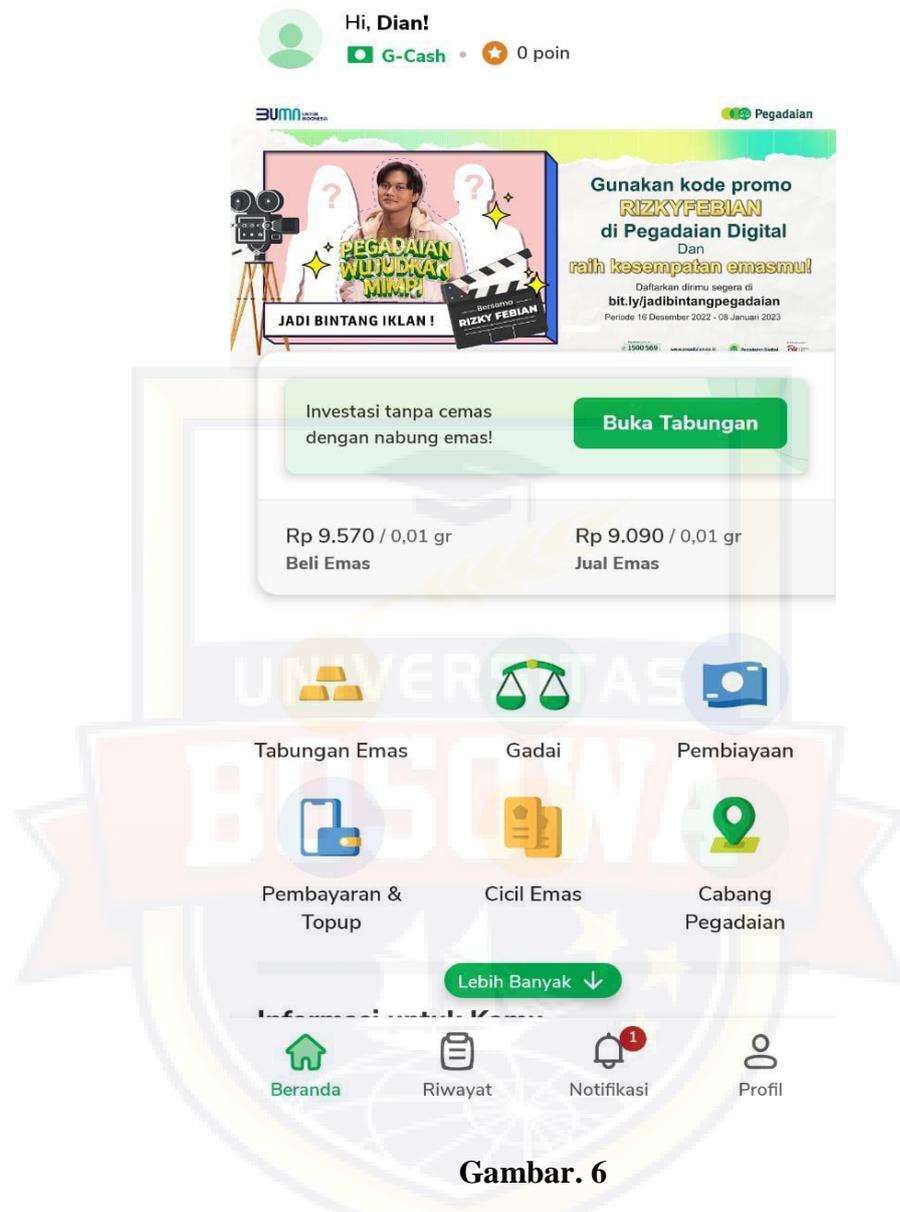


Gambar. 5

Halaman Pembuatan *Password*

Sumber: Peneliti, 2023

- 6) Setelah selesai memasukkan *password* kemudian klik "Daftar" dan dengan demikian proses *registrasi* telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman seperti gambar di bawah ini.



Gambar. 6

Halaman Setelah Registrasi

Sumber: Peneliti, 2023

7) Lakukan *Verifikasi* Email dengan cara mengklik pesan masuk yg ada di email yg kita daftarkan sebelumnya. Email yang belum *terverifikasi* ditandai dengan adanya pesan seperti gambar di bawah ini. Namun walaupun kita tidak melakukan *verifikasi* email, kita sudah bisa menggunakan aplikasi PDS ini.

Notifikasi

- 8) Setelah alamat *email terverifikasi*, lakukan pengisian "Data Nasabah" dengan cara mengklik menu "*Profil*". Lalu isi dengan lengkap & benar sesuai KTP. Setelah itu mintalah nomor CIF kepada pegawai Pegadaian.
- 9) Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka aplikasi Pegadaian Digital Service sudah dapat digunakan.

b. Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital *Service* merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi Pegadaian karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan fitur layanan yang telah disediakan di Aplikasi ini melalui smartphone. Pegadaian Digital memiliki beberapa fitur, antara lain:

- 1) Tabungan Emas
 - a. Gadai Emas
 - b. Beli Emas
 - c. Jual Emas
 - d. *Transfer* Emas
 - e. Cetak Emas
 - f. Daftar Rekening
 - g. Info Harga
 - h. Rencana Emas
 - i. Kartu Emas
- 2) Gadai
 - a. *Gadai Express*
 - b. *Booking Service*
 - c. Gadai Tabungan Emas
 - d. Gadai Titipan Emas Fisik
 - e. Gadai Efek
- 3) Pembiayaan

- a. Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan
 - b. Pembiayaan Porsi Haji
- 4) Pembayaran dan *Top Up*
- a. Beli Tabungan Emas
 - b. Bayar Gadai
 - c. Bayar Cicilan
 - d. Pembelian Pulsa & Paket Data
 - e. *E-Walet*
 - f. Listrik
 - g. BPJS
 - h. Air

Untuk melakukan *transaksi* pembayaran dapat menggunakan *G-Cash*. *G-cash* merupakan akun *virtual* untuk melakukan *transaksi* secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank. Selain menggunakan *G-Cash*, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan *transaksi*.

4. Pegadaian

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang menawarkan kepada masyarakat pelayanan pegadaian barang gadai yang masyarakat miliki. Bunga pegadaian ini lebih tinggi dari bunga bank. Jadi, jika masyarakat ingin menggadaikan suatu barang, masyarakat harus berpikir panjang. Jika barang yang digadai tidak dapat ditebus, barang yang digadai akan dilelang oleh pihak pegadaian. Dalam standar transaksi gadai, agunan

dikembalikan kepada peminjam pada saat pelunasan pinjaman, atau kepemilikan secara otomatis berpindah ke pemberi pinjaman jika peminjam tidak melunasi pinjaman. Pinjaman pegadaian memiliki dampak netral atau positif pada neraca peminjam (Macey, 2022).

a. Tugas Pokok Pegadaian

Pegadaian mempunyai tugas utama yaitu menyalurkan pinjaman untuk masyarakat luas berdasarkan hukum gadai sehingga masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan yang tidak sah yang cenderung memanfaatkan dana dengan cara mendesak masyarakat seperti halnya seorang rentenir. Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan sesuai dengan aturan perusahaan. (Syarif Anwar, dan Komaruddin, 2022)

Untuk mengoptimalkan peran PT. Pegadaian dalam mewujudkan visi tersebut dan menghadapi tantangan zaman, pegadaian melakukan transformasi dengan memberikan layanan *digital* melalui inovasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Dengan memberikan layanan berbasis *digital* diharapkan mampu memberikan kemudahan dan memperluas akses masyarakat terhadap produk pegadaian, sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan masyarakat (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2021)

b. Tujuan Pokok Pegadaian

Tujuan utama pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau

tukang ijon atau rentenir yang biasanya membebankan bunga yang relative tinggi. Perusahaan pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang - barang berharga. Meminjam uang ke Perum Pegadaian bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi juga karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibandingkan dengan para pelepas uang atau rentenir. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari Perum Pegadaian dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan moto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya memberikan pelayanan bagi kemanfaatan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolah.

Oleh karena itu, pegadaian pada dasarnya mempunyai tujuan pokok) sebagai berikut:

- 1) Ikut melaksanakan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar gadai.
- 2) Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar

c. Fungsi Pokok Pegadaian

Adapun fungsi pokok pegadaian yaitu:

- 1) Mengelola penyaluran uang atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat.
- 2) Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat.

- 3) Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
- 4) Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana pegadaian.
- 5) Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.

d. Manfaat Pegadaian di Indonesia

Terdapat beberapa manfaat pegadaian di Indonesia sebagai berikut:

- 1) Syarat yang diterapkan cepat dan aman
- 2) Jaminan barang nasabah tersimpan aman dan terpercaya
- 3) Keuntungan dari pegadaian bisa digunakan membangun infrastruktur di Indonesia seperti bangunan sekolah, jalan dan sebagainya
- 4) Lembaga pegadaian mendapatkan laba untuk memudahkan nasabah yang memerlukan dana dengan syarat yang sederhana

e. Produk dan Jasa Pegadaian

Pegadaian secara umum memiliki produk khusus yang tidak dimiliki lembaga keuangan lainnya. Menurut Martono (2010), produk pegadaian terdiri atas:

- 1) Kredit Gadai (KCA)
- 2) Jasa Taksiran
- 3) Jasa Titipan
- 4) Gold Counter

5) Koin Emas ONH

f. Keuntungan Usaha Gadai

Keuntungan dari pegadaian adalah mereka tidak memiliki masalah menggunakan uang, yang tentunya bertentangan dengan industri perbankan. Bank harus menjelaskan penggunaan mata uang sedetail mungkin. Demikian pula jika tidak dapat dibayar dalam jangka waktu tertentu, hukuman yang dijatuhkan relatif ringan. Sanksi yang paling berat adalah pelelangan jaminan yang dititipkan untuk mengganti kekurangan pinjaman yang telah diberikan.

Keuntungan perusahaan pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank atau lembaga keuangan lainnya adalah:

- 1) Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang, yaitu pada hari itu juga. Hal ini disebabkan prosedurnya yang tidak berbelit-belit
- 2) Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk mematuhi.
- 3) Pihak pegadaian tidak mempermasalahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabahnya.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan suatu penelitian, perlu adanya jurnal dari penelitian terdahulu dan penelitian terdahulu dan penelitian yang diambil dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi dan acuan dalam membuat penelitian ini. Tujuan dari adanya referensi penelitian yang sama dengan yang dibuat oleh peneliti sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

(Sumber: Peneliti, 2023)

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rati Perwasih (2019)	Analisis Komperatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual, maka dapat di simpulkan: Komparatif kualitas pelayanan pengguna pelayanan secara online dan manual. Untuk di kota Bengkulu sendiri nasabah pengguna pelayanan online lebih sedikit hanya 25% dibandingkan dengan nasabah yang menggunakan pelayanan secara manual di Pegadaian Syariah cabang Simpang SKIP.

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	Lindhi Anjar Sari (2022)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)	Metode Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan penerapan aplikasi PDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PDS, yaitu mampu memberikan nilai tambahan berupa Persepsi nasabah terhadap aplikasi PDS ini didasari dengan:</p> <p>(1) kualitas layanan digital, yang dimana aplikasi PDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan.</p> <p>(2) kemudahan bertransaksi yang dimana adanya aplikasi PDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet</p>

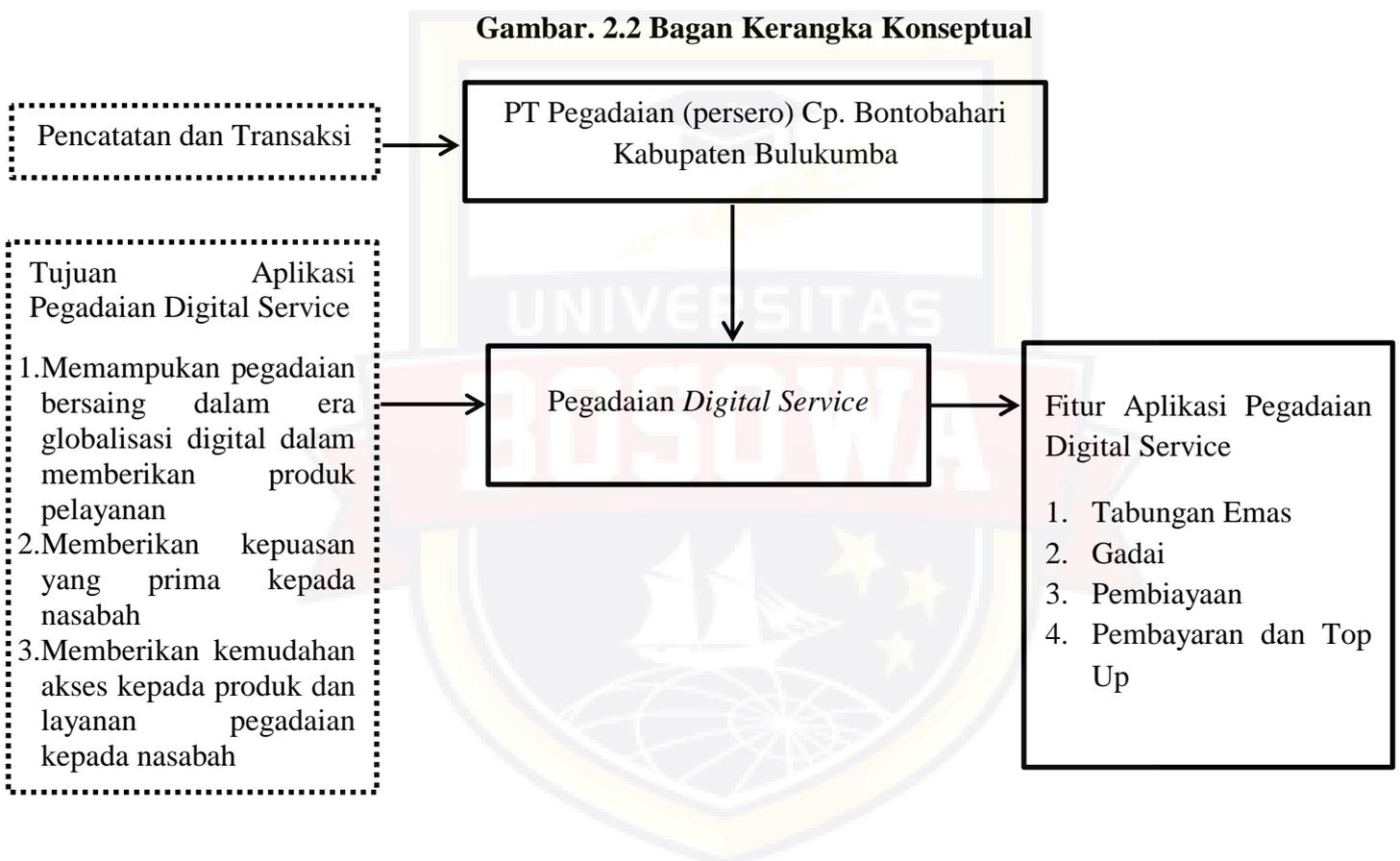
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Iva Khoiril Mala (2021)	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang	Metode Kualitatif	<p>Hasil penelitian meunjukkan adanya sistem online yang diberikan oleh pegadaian dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Namun, sistem online yang diberikan oleh pegadaian dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Namun, sistem pegadaian terhadap sistem pelayanan yang baru yaitu pelayanan secara online yang bisa diakses dengan mudah, gratis dan di download melalui appstore maupun playstore. Dapat ditarik kesimpulan komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi ini dan manual untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi namun nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara online karena cukup menghemat waktu.</p>

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Maeka Putri Anggit (2022)	Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT. Pegadaian (persero) Cabang Pelayanan Purwokerto	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan pegadaian digital service (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non-gadai dalam kategori efektif dengan presentase tiap dimensi yaitu dimensi bukti fisik (73,95%) dimensi keandalan (73,75%) dimensi daya tanggap (75,41%) dimensi jaminan (72,70%) dan dimensi empati (72,08%).
5	Dwi Cicilia Lingwits Purnomosidi, Eko Ganis Sukoharsono (2022)	Membangun Bisnis Berkelanjutan Dengan Perspektif Pentuple Bottom Line Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa penggunaan sistem aplikasi PDS di masyarakat masih menjadi masalah terbesar untuk PT. Pegadaian, karena kurangnya sosialisasi. Akan tetapi, meskipun ada faktor penghambat tetap ada kesesuaian aplikasi PDS dengan pentuple bottom line. Adanya bisnis berkelanjutan dengan perspektif pentuple bottom line menggunakan aplikasi pegadaian digital service implementasinya berjalan dengan baik.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah kaitan atau hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian (Setiadi, 2013)

Gambar. 2.2 Bagan Kerangka Konseptual



Keterangan:



: Diteliti



: Ada hubungan



: Tidak diteliti

Berdasarkan bagan kerangka konseptual diatas menunjukkan penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang ada pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba ini diteliti dengan menggunakan

metodologi penelitian secara kualitatif, yang mana hasilnya nanti memberikan *feedback* atas temuan yang dikaitkan dengan teori kemudian direkomendasikan kembali kepada pihak perusahaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam dengan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan pihak-pihak yang terkait di PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten Bulukumba.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Jl. Poros Bira, Kecamatan BontoBahari, Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan 92571. Adapun waktu yang diperlukan dalam menuntaskan penelitian ini ialah kurang lebih dari satu bulan yaitu bulan juni 2023.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. (Sugiyono 2017) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan

dipecahkan. Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Bagaimana sistem aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba
3. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten bulukumba.

D. Sampel Data Penelitian

Sampel data penelitian dalam penelitian ini adalah narasumber atau informan penelitian yang berasal dari PT Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

Adapun sampel data penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Nama : Abdul Wahid Rajab

Jabatan : Penaksir Cabang

Tugas dan fungsi Penaksir Cabang adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
 - b. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
 - c. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
2. Nama : Steed Dani Hardianto

Jabatan : Pengelola UPC (Unit Pelayanan Cabang)

Fungsi dari pengelola UPC (Unit Pelayanan Cabang) adalah mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan UPC (Unit Pelayanan Cabang)

Tugas Pengelolah UPC adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional UPC
- b. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo
- c. Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban dan kebersihan

serta pembuatan laporan kegiatan operasional UPC

3. Nama : Arabia

Jabatan : Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau pelanggan bank (dalam hal keuangan) atau orang yang menjadi pembayar premi asuransi.

4. Nama : Muhammad Jafar S

Jabatan : Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau pelanggan bank (dalam hal keuangan) atau orang yang menjadi pembayar premi asuransi.

E. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen dalam penelitian ini antara lain:

1. Peneliti

Instrumen penelitian yang utama pada penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena peneliti dalam penelitian ini bekerja penuh untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Peneliti juga harus menjaga keakuratan data yang diperoleh sehingga hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Wawancara

Instrumen ini digunakan untuk mengetahui penerapan sistem akuntansi terhadap kredit usaha rakyat di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

3. Alat Tulis

Instrument ini berguna untuk mencatat hal atau data penting selama melakukan pengamatan (*observation*) dilokasi penelitian.

4. Alat Rekam

Instrumen ini berguna untuk merekam kejadian maupun hasil wawancara.

5. Dokumentasi

Instrumen ini berguna untuk menjadi alat bukti dan data akurat terkait keterangan dokumen.

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi:

- a) Data kualitatif yaitu berupa gambaran umum perusahaan dan penjelasan mengenai sistem aplikasi pegadaian digital *service* pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.
- b) Data kuantitatif yaitu berupa angka-angka yang berhubungan dengan fitur aplikasi pegadaian digital *service* pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dilapangan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba yang mengetahui dan

memahami tentang permasalahan yang diteliti.

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

G. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan instrument penelitian sebagai alat bantu agar kegiatan penelitian berjalan secara sistematis dan terstruktur, dalam pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti, wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur. Dalam interview ini penulis akan melakukan wawancara dengan nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dan pihak-pihak yang terkait di PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten Bulukumba

2. Dokumentasi

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

perkembangan PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten Bulukumba.

3. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yakni tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain. Dan catatan untuk mengamati secara langsung dengan sumber informasi tentang objek penelitian, keadaan PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari kabupaten Bulukumba.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dengan teknik analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang menggunakan tolok ukur. Penelitian yang banyak menggunakan analisis deskriptif kualitatif adalah penelitian evaluasi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana variabel yang diteliti telah sesuai dengan tolok ukur yang sudah ditentukan.

I. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengabsahan data merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena tanpa pengabsahan data yang diperoleh dari lapangan maka akan sulit seorang peneliti untuk mempertanggung jawabkan hasil penelitiannya.

Dalam hal pengabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi, peneliti perlu mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

3. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data dilakukan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

J. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep atau definisi operasional adalah suatu definisi yang dirumuskan oleh peneliti tentang istilah-istilah yang ada pada masalah peneliti dengan maksud untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan orang-orang yang terkait dengan penelitian.

Beberapa istilah kunci yang dipandang penting untuk didefinisikan adalah:

1. Pencatatan adalah kumpulan data secara teratur tentang peredaran atau penerimaan bruto dan atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak terutang termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan atau yang dikenakan pajak yang bersifat final

2. Transaksi adalah suatu aktivitas perusahaan yang menimbulkan perubahan terhadap posisi harta keuangan perusahaan, misalnya seperti menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar berbagai macam biaya yang lainnya.
3. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah salah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut
4. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang menawarkan kepada masyarakat pelayanan pegadaian barang gadai yang masyarakat miliki.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT.Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

1. Sejarah Perusahaan

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan yang berfokus membantu masyarakat yang membutuhkan pendanaan dengan cara menggadaikan berbagai barang berharga dan surat- surat berharga lainnya.

Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

2. Visi dan Misi PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

a. Visi PT Pegadaian (Persero)

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fiduasi selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.”

b. Misi PT Pegadaian (persero)

- 1) Memberikan pembiayaan tercepat, termudah dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah terbawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

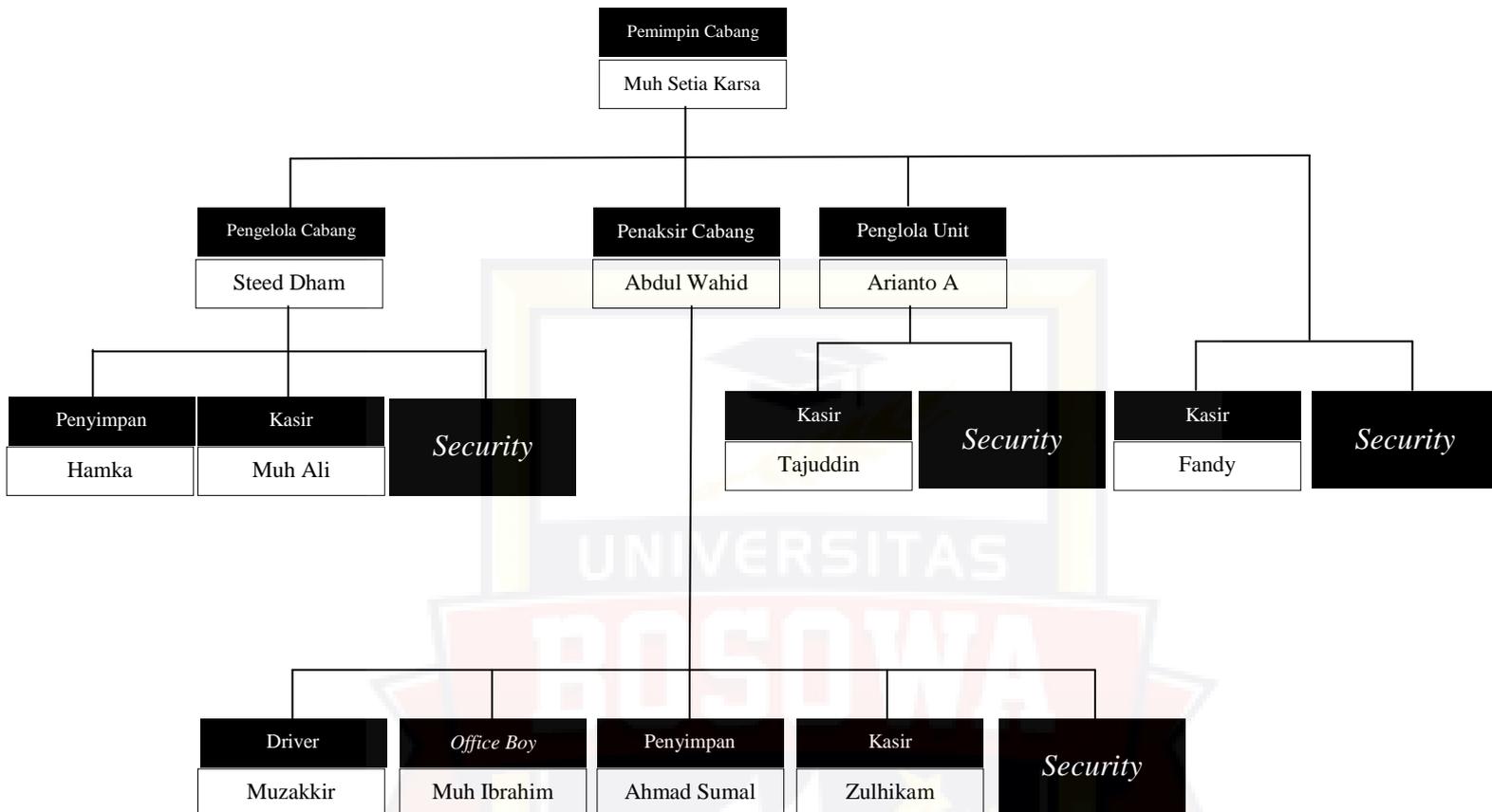
3. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan sangat mempengaruhi jalannya perusahaan dilihat dari mudah tidaknya lokasi pegadaian untuk dijangkau nasabah. Dalam pemilihan lokasi tempat perusahaan harus berdasarkan pertimbangan dan perhitungan yang teliti agar dapat membawa kebaikan jangka panjang. Pemilihan lokasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari sendiri terletak di Jln. Poros Bira, Kecamatan BontoBahari, Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan 92571.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Secara umum Struktur organisasi PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba dipimpin oleh Pemimpin Cabang yang

bertanggung jawab atas pengoperasian unit pembantu cabang atau UPC.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari

Sumber: PT.Pegadaian (Persero) Cp.Bontobahari Kabupaten Bulukumba

B. Temuan Penelitian

Peneliti akan memaparkan mengenai temuan hasil penelitian. Temuan penelitian ini merupakan deskripsi dari data yang diperoleh dalam pengumpulan data dilapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dalam pembahasan akan dilakukan analisis hasil penelitian mengenai penerapan sistem aplikasi pegadaian digital *service* dalam memudahkan Pencatatan

Transaksi Pada PT Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

PT Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan upaya menjadi *Financial Company*. Langkah perubahan ini tandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) buat memperbesar target pasar sampai ke generasi milenial. Pegadaian digital service ini digunakan buat memudahkan nasabah pada saat melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ialah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile* yang diluncurkan oleh PT Pegadaian pada rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah bertransaksi dengan pegadaian tanpa wajib datang ke outlet pegadaian. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) bisa memberikan pelayanan pada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang terdapat pada aplikasi tersebut.

Keunggulan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini adalah nasabah atau calon nasabah hanya perlu menjalankan aplikasi pada *smartphone* miliknya lalu bisa bertransaksi secara cepat dan nyaman. Selain itu, nasabah mampu menerima pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet pegadaian, bahkan mampu lebih cepat dari pelayanan dari outlet karena tidak perlu antre. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet buat melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang telah ditentukan oleh pegadaian atau melalui ATM.

Data-data yang telah dihasilkan dalam proses penelitian ini akan dideskripsikan yakni awali terlebih dahulu oleh deskripsi mengenai data-data umum. Data-data umum yang akan diuraikan diantaranya mengenai deskripsi

umum lokasi penelitian yang merupakan lembaga keuangan yaitu PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari yang bertempat di kabupaten Bulukumba dan profil mengenai lokasi penelitian tersebut, dilanjutkan temuan hasil penelitian dan analisis data penelitian atau pembahasan. Temuan dalam penelitian ini merupakan hasil dari wawancara mendalam dengan informan, lalu melakukan observasi dalam kegiatan interaksi informan dengan lingkungannya untuk menemukan data yang diperlukan dan melakukan studi dokumentasi.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, kajian teoritis dan metodologis yang telah diuraikan pada sub bab ini, hasil penelitian akan disajikan melalui wawancara langsung dengan pegawai/staf dan nasabah yang terkait dengan Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi pada PT Pegadaian (Persero) Cp. Botobahari Kabupaten Bulukumba. Semua data hasil penelitian diuraikan berdasarkan focus pertanyaan penelitian.

1. Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS)

- a. Apakah dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian?

“Kita berprofesi sebagai pekerja harus bekerja dari pagi sampai sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* ini memang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan pembayaran gadai. Aplikasi pegadaian digital *service* dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut.” (Muhammad Jafar S selaku nasabah, 08 mei 2023).

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Iya di karenakan kita tidak harus lagi ke pegadaian kita hanya perlu menyiapkan smartphone untuk melakukan transaksi.”
(Arabia selaku nasabah, 08 mei 2023)

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian cukup efektif dan transaksi pegadaian bisa dimana saja dan lebih praktis, transaksi pegadaian tidak perlu antre dan lebih cepat.

- b. Dalam proses pencicilan barang gadai, selain di outlet pegadaian bisa di bayar dimana saja?

“Dengan adanya cara bayar pegadaian online, nasabah tentu tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian terdekat, untuk melakukan pembayaran transaksi gadai. Nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih metode pembayaran yang tersedia dan bisa memanfaatkan aplikasi pegadaian digital *service*. Cara bayar pegadaian online bisa menjadi pilihan mudah. Namun, nasabah perlu mengenali dahulu berbagai jenis pembayaran gadai yang bisa dilakukan. Terdapat tiga jenis transaksi pembayaran gadai yaitu perpanjangan, cicil gadai, dan tebus gadai. Perpanjangan gadai artinya kita membayar sewa modal dan biaya administrasi lain tanpa melakukan cicilan sehingga jangka waktu pinjaman diperpanjang namun uang pinjaman tetap, cicil gadai artinya melakukan cicilan sehingga uang pinjaman berkurang sedangkan tebus gadai artinya transaksi melunasi pinjaman beserta sewa modal sehingga barang jaminan bisa diambil. Untuk transaksi tanpa datang ke cabang pegadaian, pengambilan barang jaminan tetap harus dilakukan oleh nasabah dengan membawa surat bukti gadai.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC, 08 mei 2023)

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Bisa dilakukan via aplikasi PDS, outlet agen pegadaian, Alfamart, Indomaret dan aplikasi mobile banking untuk beberapa bank.” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023)

Dari hasil wawancara tersebut, nasabah dapat membayar gadai pegadaian secara online melalui aplikasi pegadaian digital *service*, outlet agen pegadaian, alfamart, indomaret dan aplikasi mobile banking untuk beberapa bank, tidak perlu lagi datang ke outlet pegadaian. Selain lebih mudah dan efisien, transaksi pembayaran bisa dilakukan dengan nyaman nasabah juga bisa membayar lebih dari satu tagihan, cara bayar pegadaian online bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengantre.

2. Faktor-faktor yang menjadi Kendala pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

a. Apa saja kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian digital *service*?

“Kelebihannya yaitu: tidak perlu datang ke cabang, bisa memantau harga naik turunnya emas kapanpun, Kecepatan layanan setara dengan di outlet pegadaian tetapi tidak harus antre terlebih dahulu, dan layanan diberikan sangat lengkap. Adapun kekurangannya yaitu: jika ingin mengambil barang jaminan harus ke cabang pegadaian, tetap diminta ke kantor cabang jika ingin membuka tabungan emas, dan belum banyak dikenal masyarakat luas.” (Arabia selaku nasabah, 08 mei 2023)

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Kelebihan: tidak perlu datang ke cabang apalagi kita seorang pekerja juga dari pagi sampai sore masih bekerja tidak ada waktu untuk datang ke cabang, Kecepatan layanan setara dengan di cabang pegadaian. Dan kekurangannya Spread harga emas tinggi (Muhammad Jafar S selaku nasabah, 08 mei 2023)

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa dengan kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian digital *service*

secara umum telah dijelaskan yang lebihannya tidak perlu datang ke cabang dan kekurangannya belum dikenal masyarakat luas.

- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*?

“Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala utamanya yaitu sebagian nasabah tidak mempunyai smartphone android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service*. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini, yang paling terkendalanya juga ada pada jaringan internet yang sulit atau mengalami gangguan disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet dan yang terakhir transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal contohnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT. Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC, 08 mei 2023)

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Kendala biasanya disebabkan oleh gangguan jaringan internet sehingga OTP yang harusnya diterima nasabah terganggu.” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023)

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa faktor-faktor yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi pegadaian *digital service* yaitu nasabahnya kurang memiliki android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi,

jaringan internet yang sulit, dan transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal.

3. Solusi yang dilakukan untuk Mengatasi Kendala yang terjadi pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

a. Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi gadai?

“Nasabah berhak mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya tentang produk yang akan atau telah ditransaksikan termasuk biaya-biaya yang terkait dengan transaksi tersebut, dan nasabah berkewajiban untuk melindungi data pribadi nasabah agar tidak disalahgunakan oleh orang lain misalnya sms OTP sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada nasabah. Pegadaian berkewajiban melindungi data nasabah yang terkait dengan aplikasi termasuk saldo tabungan emas, jumlah kredit dll. Dan berkewajiban untuk memberikan penjelasan tentang produk apa yang ditawarkan” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023).

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Menerima uang gadai dari penerima gadai berhak atas barang gadai, apabila hutang pokok, bunga dan biaya lainnya telah dilunasinya. Berhak menuntut kepada pengadilan supaya barang gadai dijual untuk melunasi hutang-hutangnya.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC 08 mei 2023).

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa nasabah berhak mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya tentang produk yang akan ditransaksi atau yang telah ditransaksi termasuk biaya-biaya yang akan ditransaksi, nasabah wajib melindungi data pribadinya agar tidak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Pegadaian juga berkewajiban melindungi data

nasabah yang terkait dengan aplikasi termasuk saldo tabungan emas, jumlah kredit dan lain-lain.

- b. Solusi apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi pegadaian *digital service*?

“Untuk setiap kendala yang ditemui dalam hal apapun, pasti akan selalu ada upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Solusi yang dapat dilakukan yaitu, karena masih banyaknya nasabah yang gaptek (gagap teknologi) maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah, untuk mengatasi jaringan internet yang sulit dan sering mengalami gangguan maka nasabah dianjurkan untuk mengatasi kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus, dan jika ada transaksi yang tertunda maka nasabah dapat menghubungi langsung *Customer Service Pegadaian Digital Service* untuk melaporkan masalah yang dialami. Nasabah dapat melaporkan semua masalah yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi, dan *customer service Pegadaian Digital Service* akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.” (Steed Dani Hardianto selaku pengelola UPC, 08 mei 2023)

Adapun tanggapan lain dari narasumber:

“Dapat dilakukan dengan menghubungi Helpdesk Pegadaian di nomor 1500569 atau 021-80635162 & 021-8581162.” (Abdul Wahid Rajab selaku penaksir cabang, 06 juni 2023).

Dari hasil wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai aplikasi kepada nasabah yang gaptek (gagal teknologi), untuk mengatasi jaringan internet yang sulit nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus, terakhir jika transaksi yang tertunda akibat beberapa hal, nasabah dapat menghubungi langsung Helpdesk Pegadaian di nomor 1500569 atau

021-80635162 & 021-8581162 Costmer Service Pegadaian Digital Service.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Aplikasi pegadaian digital *service* dapat mempermudah dalam bertransaksi, menjadi solusi terbaik dalam segi layanan, efisiensi waktu dan efektivitas transaksi. Tetapi juga terdapat kendala sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error. Upaya meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital *service*, seluruh karyawan siap membantu jika terjadi masalah pada aplikasi PDS dan respon karyawan terhadap permasalahan yang timbul sudah sangat baik dan dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PDS pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab.

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* di terbitkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan cek pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal melihatkan kode booking yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan jika nasabah menyetorkan uangnya di outlet pegadaian. Aplikasi ini baru dipromosikan secara jelas kepada nasabah oleh PT Pegadaian semenjak bulan Januari 2019 (Putri & Supriadi, 2022).

2. Faktor-faktor yang menjadi Kendala pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Pada penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Setiap aplikasi pasti mempunyai beberapa kendala. Adapun kendala yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu menjadi berikut:

- a. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi yang tertunda. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT. Pegadaian.
- b. Masih banyak nasabah yang gaptek, saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini.
- c. Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Jaringan internet yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.

Namun untuk saat ini belum banyak nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), karena banyaknya nasabah yang tidak mengerti cara menggunakan ataupun bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Dan nasabah juga merasa takut akan terjadinya penipuan secara online. Sehingga masih banyak nasabah yang memilih untuk bertransaksi secara langsung ke outlet dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Oleh karena itu perlunya usaha dari pihak

Pegadaian untuk mengarahkan dan menyakinkan nasabah agar mereka berminat untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) (Oktavia dkk, 2023).

3. Solusi yang dilakukan untuk Mengatasi Kendala yang terjadi pada saat Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba

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

- a. Jika ada transaksi yang tertunda, nasabah dapat menghubungi langsung *Costumer Service* Pegadaian Digital *Service* untuk melaporkan masalah yang dialami. Nasabah dapat melaporkan semua masalah yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi, dan *customer service* Pegadaian Digital *Service* (PDS) akan membantu menyelesaikan masalah atau kendala tersebut.
- b. Karena masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi) maka sebaiknya pegawai PT. Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

- c. Untuk mengatasi jaringan internet yang buruk dan sering mengalami gangguan, maka nasabah dianjurkan untuk mengganti kartu internet yang mempunyai sinyal yang lebih kuat dan bagus.

Solusi yang dapat dilakukan yaitu, sebaiknya pegawai PT.Pegadaian memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap mengenai fitur-fitur aplikasi beserta fungsinya dan cara menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah (Putri, 2020).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan pembahasan mengenai aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian (persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi. Selain itu, aplikasi ini mempunyai nilai tambah, yaitu:
 - a. Kualitas layanan digital, yang dimana pelayanan aplikasi ini tergolong cepat dan dapat memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
 - b. Kemudahan bertransaksi, dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* ini nasabah akan merasa terbantu dalam proses transaksi khususnya nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke outlet pegadaian.
2. Cara registrasi aplikasi pegadaian digital *service* bisa dibilang cukup mudah karena sudah ada petunjuknya saat melakukan registrasi. Berikut tahapan-tahapan dalam registrasi Pegadaian Digital *Service*.
 - a. *Download* aplikasinya pada *Play Store* atau *Google Play*. Lalu masukkan kata kunci "Pegadaian Digital".

- b. Setelah berhasil *mendownload* aplikasinya, Kemudian jalankan aplikasinya.
- c. Lewati saja, maka akan tampil halaman registrasi.
- d. Klik “Registrasi”, kemudian akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan Nama dan nomor Handphone (Nama harus sesuai dengan KTP, Nomor hp harus aktif karena akan digunakan untuk menerima notifikasi kode *OTP*).
- e. Setelah mengisi Nama dan Nomor Handphone, kemudian klik "Selanjutnya", kemudian akan tampil halaman di mana kita harus mengisi kode *OTP* yang dikirimkan ke nomor handphone yang kita daftarkan sebelumnya.
- f. Kemudian klik "Selanjutnya" dan akan tampil halaman di mana kita harus mengisi alamat email.
- g. Setelah mengisi alamat email, kemudian klik "Selanjutnya", akan tampil halaman di mana kita harus memasukkan *password* (*Password* ini nanti yang akan digunakan untuk *login*).
- h. Setelah selesai memasukkan *password* kemudian klik "Selesai" dan dengan demikian proses registrasi telah berhasil. Jika berhasil, maka akan muncul halaman.
- i. Lakukan *Verifikasi* Email dengan cara mengklik pesan masuk yg ada di email yg kita daftarkan sebelumnya. Email yang belum terverifikasi ditandai dengan adanya pesan. Namun walaupun kita

tidak melakukan *verifikasi* email, kita sudah bisa menggunakan aplikasi PDS ini.

- j. Setelah alamat email *terverifikasi*, lakukan pengisian "Data Nasabah" dengan cara mengklik menu "Pengaturan". Lalu isi dengan lengkap & benar sesuai KTP. Setelah itu mintalah nomor CIF kepada pegawai Pegadaian.
 - k. Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka aplikasi Pegadaian Digital *Service* sudah dapat digunakan.
3. Fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital *Service* lengkap, pada aplikasi pegadaian digital *service* nasabah dapat melakukan transaksi jual beli dan gadai sekaligus mendapatkan banyak informasi mengenai barang gadaian.
 4. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* diciptakan untuk dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Cara kerja aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini hampir sama dengan aplikasi mobile banking pada umumnya, yaitu melakukan transaksi hanya dengan menggunakan smartphone saja.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) nasabah dapat melakukan transaksi apapun seperti, melakukan pengajuan pinjaman, mengetahui perubahan harga emas setiap harinya, dan transaksi lainnya. Pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan, yaitu cicil emas, gadai,

pembayaran dan *top up*, serta pembiayaan. Fitur-fitur yang ditawarkan mempunyai pelayanan yang dapat mempermudah nasabah.

Metode pembayaran yang ditawarkan Pegadaian Digital *Service* yaitu berupa G-cash, yang merupakan virtual akun untuk melakukan transaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Namun tidak hanya menggunakan G-cash nasabah juga dapat bertransaksi menggunakan rekening bank ataupun melalui E-wallet yang tersedia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi PT. Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari kabupaten Bulukumba tersebut dan juga untuk peneliti selanjutnya:

1. Bagi PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari kabupaten Bulukumba

Bagi PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari kabupaten Bulukumba diharapkan meningkatkan pemasaran aplikasi pegadaian digital *service* kepada nasabah, khususnya kepada nasabah muda yang yang sekiranya dirasa perlu menggunakan aplikasi tersebut. Pegadaian juga diharapkan memperbaiki sistem yang ada, agar nasabah merasa nyaman dalam penggunaannya, serta menambah mitra dengan bank-bank lain supaya menambah relasi dan mampu lebih memudahkan nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaksi melalui aplikasi mobile seperti PDS.

Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya



DAFTAR PUSTAKA

- Asriyah, Hidayatul. (2021). *Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di PT. Pegadaian (persero) CPS Ahmad Yani Jember*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Islam Negeri Jember.
- Astuti. Suatmi, Bernadetta Dwi. Muhajir, Ali. Hayati, Murni. Astusi, Ernawati Budi. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yayasan Kita Menulis.
- Fatmadiansyah, A. (2022). *Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba*. Skripsi, Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai.
- Hery. (2021). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grasindo.
<https://digilibadmin.unismuh.ac.id> (20 Desember 2022).
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>. (20 Desember 2022)
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*.
- Karnawijaya, N. Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj :Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708-725.
- Kartomo. La Sudarman. (2019). *Buku Ajar Dasar - Dasar Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusumaningrum, Ria. Pramawati, I Dewa Ayu Agung Tantri. Nugroho, Hari. (2021) *Mengenal Lembaga Keuangan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Macey, J. (2022). Fair Credit Markets: Using Household Balance Sheets to Promote Consumer Welfare. *Texas Law Review*, 100(4), 683-745.
- Maeka, P. (2021). *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT. Pegadaian (persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*. Skripsi, Institut agama Islam Negeri Purwokerto.

- Martono, (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Menne, Firman; Batara Surya; Muhammad Yusuf; Seri Suriani; Muhlis Muhlis Ruslan; Iskandar Iskandar. (2021). Optimizing the Financial Performance of SMEs Based on Sharia Economy: Perspective of Economic Business Sustainability and Open Innovation, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8 (1), 18.
- Miles. Huberman (1994) *Data Management and Analysis Methods*.
- Mulazid, A. S. (2016). *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*.
- Muljaningsih, Sri. Perdana, Putra (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain di Indonesia*. Sumatra: CV. Mitra Cendekia Media.
- Oktavia, Tari. Karina, Lovea Mela. Zaki, Hammam. Hardilawati, Wan Laura. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT.Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*. Vol.2 (2): 18.
- Pegadaian, P. (2018). *Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru*.
- Perwasih, Rati. (2019). *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)* IAIN Bengkulu.
- Prayinto, Dwi Hari. Hamzah, Muh Zuhdy. Priati. (2021) *Penerapan Teknologi Informasi Di Berbagai sector*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Putri, Pradhita Salsabila. Supriadi, Yoyon. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT.Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informasi Kesatuan*. Vol.2 (1): 30.
- Putri, Pradhita Salsabila. (2020). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT.Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Skripsi*. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Sari, Lindhi Anjar. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Susunan Ampel Surabaya.

- Sartono. (2021) *Akuntansi Perpajakan*. Tangerang: PT Human Persona Indonesia.
- Sembiring, Lenny Dermawan. Laksana, Komang Agus Rudi Indra. (2022). *Bank dan Fintech: Eksistensi Bank Kini dan Esok*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.





LAMPIRAN

BOSOWA

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS BOSOWA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231
 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568
<http://www.universitasbosowa.ac.id>

Nomor : A.1621/FEB/UNIBOS/XII/2022
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian & Pengambilan Data

Kepada Yth,
 Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cab. Bontobahari Kab. Bulukumba
 Di,-
 Tempat

Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar di bawah ini :

No	Nama/ Stambuk	Judul Penelitian
1	Sri Wulan Wabula 4519013010	Analisis Sistem Akuntansi Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba
2	A. Elli Widyaningrat 4519013016	Analisis Penerapan Akuntansi Manajemen Dalam Mengukur Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba
3	Risya Zahrani Kasim 4519013020	Analisis Akuntansi Keuangan Terhadap Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba
4	May Elza Ambari 4519013001	Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Servis Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian di lokasi yang bapak pimpin.
 Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.

Makassar, 02 Desember 2022
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Herminawati Abubakar, SE., MM
 NIDN. 09 2412 680

Tembusan
 1. Rektor Universitas Bosowa
 2. Arsip

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

 **Pegadaian**

Bulukumba, 10 Mei 2023

Nomor : 150/11250/2023
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Meneliti

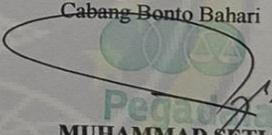
Dengan Hormat,

Sehubung dengan permohonan izin meneliti yang saudara ajukan dengan Nomor Layanan: A.1621 pada 02 Desember 2022, dengan informasi:

Nama : May Elza Ambari
Nim : 4519013001
Kategori Penelitian : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bosowa
Judul Penelitian : Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) Cp. Bonto Bahari Kabupaten Bulukumba
Izin yang diminta : Wawancara

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di lokasi penelitian, dengan ini saudara diberikan izin untuk melaksanakan penelitian pada PT. Pegadaian Cp. Bonto Bahari, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan penelitian dan tidak melanggar ketentuan Undang-Undang republik Indonesia No. 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

PT Pegadaian
Cabang Bonto Bahari

MUHAMMAD SETIA KARSA
Pemimpin Cabang

PT. PEGADAIAN (Persero) Cabang Bonto Bahari
Jl. Poros Bulukumba - Bira T. +62851-45168586
Kec. Bonto Bahari Bulukumba, Sulawesi Selatan 92517 www.pegadaian.co.id

Lampiran 3 Foto-foto yang diamati

Generasi Pandai adalah mereka yang selalu #PunyaRencana masa depan bersama Pegadaian. Generasi ini mampu menyiapkan dan mengelola aset yang dimiliki dengan baik

Apakah kamu sudah #PunyaRencana masa depan dan siap menjadi bagian Generasi Pandai?

Pegadaian ingin membantu mempermudah nasabah mempersiapkan aset dengan mulai menabung emas dan cicil emas serta mengelola keuangan melalui layanan gadai, pembiayaan hingga top up dan pembayaran aneka tagihan secara digital melalui aplikasi Pegadaian Digital. Layanan ini dapat diunduh lalu diakses secara online untuk berbagai transaksi Pegadaian.

Generasi #PunyaRencana dalam genggaman

Pegadaian Digital

Pegadaian ingin membantu mempermudah nasabah bertransaksi secara digital melalui aplikasi Pegadaian Digital. Layanan ini dapat diunduh lalu diakses secara online untuk berbagai transaksi Pegadaian.

Senantiasa menjadi solusi cerdas di setiap kebutuhan keuangan anda

Informasi lebih lanjut dapat menghubungi:

1500 569

www.pegadaian.co.id

Aset yang anda miliki adalah bagian dari pencapaian hidup anda untuk saat ini dan masa depan nanti.

Mengapa Pegadaian Digital ?

#PunyaRencana mempersiapkan dana darurat dan investasi masa depan dapat diwujudkan dengan layanan Tabungan Emas dan Cicil Emas. Sementara untuk pemenuhan kebutuhan mendesak, modal usaha, maupun serbaguna, layanan Gadai dan aneak Pembiayaan menjadi jawabannya.

Dengan Pegadaian Digital, wujudkan rencana untuk mempersiapkan dan mengelola aset kita secara aman dan praktis

Apa saja keunggulan yang dimiliki aplikasi Pegadaian Digital?

- Transaksi produk Pegadaian tak perlu antri dan lebih cepat
- Proses transaksi real time
- Jaminan keamanan karena Pegadaian terdaftar dan diawasi oleh OJK
- Promo khusus dengan menggunakan kode promo saat bertransaksi

Apa saja fitur layanan yang ada di aplikasi Pegadaian Digital?

- Gadai Online (Booking Gadai, Gadai Express, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek, Gadai Titipan Emas Fisik)
- Emas (Beli, Jual, Transfer dan Cetak Emas, Info Harga Emas)
- Pembiayaan (Usaha, Porsi Haji dan Serbaguna)
- Top up dan Pembayaran (Pulsa, Paket Data, BPJS, Tagihan Pegadaian)
- Pusat Bantuan
- Info lokasi outlet Pegadaian

Cara Registrasi Pegadaian Digital :

- 1 Download aplikasi Pegadaian Digital di Playstore atau AppStore
- 2 Input data diri dan Nomor Handphone
- 3 Input Kode OTP yang dikirim melalui SMS
- 4 Input alamat email dan password
- 5 Lakukan verifikasi melalui email
- 6 Log in kembali pada aplikasi

Cara Upgrade Akun Premium :

- 1 Pilih Menu "Upgrade Akun Premium" di pegaturan
- 2 Isi data diri sesuai KTP
- 3 Ambil foto KTP
- 4 Foto selfie, pastikan wajah di area foto
- 5 Isi detail diri kemudian "kirim"
- 6 Masukkan kode OTP & buat PIN
- 7 Tunggu hingga proses berhasil

Benefit Akun Premium :

- ★ Full Service: Semua fitur transaksi dapat diakses
- ★ Pencairan Dana Instan: Proses pencairan dana tunai harus datang ke Outlet, dikirim langsung ke rekening anda
- ★ Proses Cepat: Semua transaksi dapat dilakukan dengan cepat
- ★ Promo Khusus: Dapatkan berbagai promo dan penawaran menarik khusus akun premium

Cara Booking Gadai :

- 1 Pilih Menu "Gadai Booking Service"
- 2 Pilih jenis barang jaminan
- 3 Input data jaminan
- 4 Konfirmasi taksiran dan jumlah pinjaman
- 5 Pilih lokasi dan waktu kedatangan
- 6 Konfirmasi Booking Service (Kode Booking)

Cara Buka Tabungan Emas :

- 1 Pilih Menu "Buka Tabungan Emas"
- 2 Input data diri sesuai KTP
- 3 Pilih lokasi outlet untuk pembukaan rekening
- 4 Pilih cara bayar dan lakukan pembayaran
- 5 Rekening telah aktif, buku dapat diambil di outlet yg dipilih
- 6 Lakukan aktivasi finansial untuk menikmati seluruh fitur

Cara Cicil Emas :

- 1 Pilih Menu "Cicil Emas"
- 2 Pilih jenis Emas Batangan & Denominasi
- 3 Pilih Tenor, uang muka dan tempat pengambilan
- 4 Konfirmasi Cicil Emas
- 5 Pilih Metode Pembayaran
- 6 Lakukan pembayaran

Cara Pengajuan Pembiayaan :

- 1 Pilih Menu "Pembiayaan"
- 2 Pilih "Pembiayaan Multiguna"
- 3 Input pengajuan pinjaman dan agunan
- 4 Pilih jangka waktu dan input detail agunan
- 5 Pilih outlet dan konfirmasi pembayaran
- 6 Pengajuan pembiayaan berhasil

Cara Pembayaran & Top Up :

- 1 Pilih Menu "Pembayaran & Top Up"
- 2 Pilih jenis transaksi pembayaran
- 3 Input nomor rekening/ nomor kredit
- 4 Konfirmasi pembayaran
- 5 Pilih cara pembayaran
- 6 Pembayaran berhasil

Management Information System

Laporan User PDS/PSDS

Filter Tersimpan : Show 50 Filter

Laporan User PDS/PSDS
PT Pegadaian

KONVEN - KANWIL MAKASSAR - 00727 | AREA BANTAENG - CP BONTOLAHARI
Per Tanggal : 04 Jun 23

No	Kanwil	Area	Cabang	Outlet	Jumlah Nasabah Corporate	Target Tahun 2020	User				% Pencapaian Tahun Ini	% Pencapaian S/D Bulan
							Target S/D Bulan Ini	S/D Bulan Lalu	Bulan Ini	S/D Bulan Ini		
1	2				3	4	5	6	7	8 = 6 + 7	9 = 8/4*100%	10 = 8/3*100%
1	KANWIL MAKASSAR	AREA BANTAENG	CP BONTOLAHARI	CP BONTOLAHARI	8.832	0,00	0,00	1.131	0	1.131	0,00 %	0,00 %
2	KANWIL MAKASSAR	AREA BANTAENG	CP BONTOLAHARI	UPC BONTOTANGINGGA	4.703	0,00	0,00	531	0	531	0,00 %	0,00 %
3	KANWIL MAKASSAR	AREA BANTAENG	CP BONTOLAHARI	UPC KAJANG	6.139	0,00	0,00	250	1	751	0,00 %	0,00 %
4	KANWIL MAKASSAR	AREA BANTAENG	CP BONTOLAHARI	UPC USUNGLOE	4.363	0,00	0,00	567	0	567	0,00 %	0,00 %
Total					24.037	0,00	0,00	2.979	1	2.980	0,00 %	0,00

Menampilkan 50 dari 4 data

Download



Lampiran 4 Hasil Wawancara Mendalam

Biodata Informan :

Nama Lengkap : Steed Dani Hardianto

Usia : 35 tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Karyawan

Jabatan : Pengelolah UPC (Unit Pelayanan Cabang)

Tanggal Wawancara : 08 Mei 2023

Waktu : 17.00 – 17.30

Daftar Pertanyaan:

Peneliti : Apa saja fitur yang ditawarkan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap nasabanya?

Narasumber : Adapun fitur di aplikasi PDS yaitu:

- a. Emas (beli emas, jual emas, transfer emas, cetak emas, daftar rekening, info harga, dan gadai tabungan emas)
- b. Gadai (booking service, gadai tabungan emas, gadai efek)
- c. Pembiayaan (pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji)
- d. Pembayaran dan *Top Up* (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar angsuran, pembelian pulsa, PLN, PDAM, dan Telkom)

Peneliti : Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi gadai?

Narasumber : Menerima uang gadai dari penerima gadai berhak atas barang gadai, apabila hutang pokok, bunga dan biaya lainnya telah dilunasinya. Berhak menuntut kepada pengadilan supaya barang gadai dijual untuk melunasi hutang-hutangnya.

Peneliti : Dalam proses pencicilan barang gadai, selain di outlet pegadaian bisa dibayar dimana saja?

Narasumber : Dengan adanya cara bayar pegadaian online, nasabah tentu tidak perlu lagi datang ke cabang pegadaian terdekat, untuk melakukan pembayaran transaksi gadai. Nasabah cukup menyiapkan koneksi internet dan smartphone lalu memilih metode pembayaran yang tersedia dan bisa memanfaatkan aplikasi pegadaian digital *service*. Cara bayar pegadaian online bisa menjadi pilihan mudah. Namun, nasabah perlu mengenali dahulu berbagai jenis pembayaran gadai yang bisa dilakukan. Terdapat tiga jenis transaksi pembayaran gadai yaitu perpanjangan, cicil gadai, dan tebus gadai. Perpanjangan gadai artinya kita membayar sewa modal dan biaya administrasi lain tanpa melakukan cicilan sehingga jangka waktu pinjaman diperpanjang namun uang pinjaman tetap, cicil gadai artinya melakukan cicilan sehingga uang pinjaman berkurang sedangkan tebus gadai artinya transaksi melunasi pinjaman beserta sewa modal sehingga barang jaminan bisa diambil. Untuk transaksi tanpa datang ke cabang pegadaian, pengambilan barang jaminan tetap harus dilakukan oleh nasabah dengan membawa surat bukti gadai

Peneliti : Apakah dengan adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian?

Narasumber : Aplikasi Pegadaian Digital Service diterbitkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan cek pembayaran atau melakukan pinjaman lewat aplikasi ini,

Peneliti : Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi Pegadaian Digital *Service*?

Narasumber : Kelebihan yaitu:

- a. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* sudah menyediakan semua jenis transaksi, informasi-informasi produk yang ada di pegadaian,
- b. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* merupakan penunjang pelayanan dimana dapat membantu nasabah yang akan bertransaksi secara mendadak yang di dalam aplikasi tersebut sudah dilengkapi dengan adanya fitur transaksi dan informasi produk pegadaian

Adapun kekurangannya yaitu:

- a. Sistemnya terkadang masih sering *error* dan gagal
- b. Belum banyak dikenal masyarakat luas
- c. Tetap harus kecabang pegadaian untuk buka pertama kali

Peneliti : Faktor-faktor apa yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*?

Narasumber : Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala utamanya yaitu sebagian nasabah tidak mempunyai smartphone android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini, yang paling terkendalanya juga ada pada jaringan internet yang sulit atau mengalami gangguan disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota atau jenis kartu internetnya yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet dan yang terakhir transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal contohnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi

Peneliti : Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Pada saat menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* yaitu nasabahnya kurang memiliki android, masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang

belum mengerti cara menggunakan aplikasi, jaringan internet yang sulit, dan transaksi tertunda di akibatkan beberapa hal.



Biodata Informan:

Nama Lengkap : Muhammad Jafar S

Usia : 45 tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Security

Tanggal Wawancara : 08 Mei 2023

Waktu : 12.53 – 13.07

Daftar Pertanyaan:

Peneliti : Apakah dengan adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian?

Narasumber : Kita berprofesi sebagai pekerja harus bekerja dari pagi sampai sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* ini memang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan pembayaran gadai. Aplikasi pegadaian digital *service* dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut

Peneliti : Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Kelebihan:

- a. Tidak perlu datang ke cabang apalagi kita seorang pekerja juga dari pagi sampai sore masih bekerja tidak ada waktu untuk datang ke cabang,
- b. Kecepatan layanan setara dengan di cabang pegadaian

Kekurangan:

- a. Spread harga emas tinggi



Biodata Informan :

Nama Lengkap : Arabia
 Usia : 43 tahun
 Pendidikan : SMA
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 10 Mei 2023

Waktu : 13.10 – 13.25

Daftar Pertanyaan :

Peneliti : Apakah dengan adanya aplikasi digital pegadaian digital *service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian ?

Narasumber : Iya di karenakan kita tidak harus lagi ke pegadaian kita hanya perlu menyiapkan smartphone untuk melakukan transaksi.

Peneliti : Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Kelebihannya :

- a. Tidak perlu datang ke cabang
- b. Bisa memantau harga naik turunnya emas kapanpun
- c. Kecepatan layanan setara dengan di cabang pegadaian tetapi tidak harus antre terlebih dahulu
- d. Dan layanan diberikan sangat lengkap.

Adapun kekurangannya yaitu:

- a. Jika ingin mengambil barang jaminan harus ke cabang pegadaian

- b. Tetap diminta ke kantor cabang jika ingin membuka tabungan emas
- c. Dan belum banyak dikenal masyarakat luas



Biodata Informan:

Nama Lengkap : Abdul Wahid Rajab

Usia : 37 tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Karyawan

Jabatan : Penaksir Cabang

Tanggal Wawancara : 06 juni 2023

Waktu : 09.53 – 10.20

Daftar Pertanyaan:

Peneliti : Apa saja fitur yang ditawarkan aplikasi pegadaian digital *service* terhadap nasabahnya?

Narasumber : Untuk di aplikasi PDS fitur yang ditawarkan, terkait dengan Gadai investasi emas dan kredit usaha

Peneliti : Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi gadai?

Narasumber : Nasabah berhak mendapatkan informasi yang sejelas jelasnya tentang produk yang akan atau telah ditransaksikan termasuk biaya biaya yang terkait dengan transaksi tersebut, dan nasabah berkewajiban untuk melindungi data pribadi nasabah agar tidak disalahgunakan oleh orang lain misalnya sms OTP sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada nasabah.

Pegadaian berkewajiban melindungi data nasabah yang terkait dengan aplikasi termasuk saldo tabungan emas, jumlah kredit dll.

Dan berkewajiban untuk memberikan penjelasan tentang produk apa yang ditawarkan.

Peneliti : Dalam proses pencicilan barang gadai, selain di outlet pegadaian bisa dibayar dimana saja?

Narasumber : Bisa dilakukan via aplikasi PDS, outlet agen pegadaian, Alfamart Indomaret dan aplikasi mobile banking untuk beberapa bank

Peneliti : Apakah dengan adanya aplikasi pegadaian digital *service* memudahkan segala bentuk transaksi pegadaian?

Narasumber : Sangat membantu, terutama untuk nasabah yang sangat sibuk sehingga tidak perlu repot repot mengantri di loket

Peneliti : Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Kelebihannya:

- a. Transaksi produk Pegadaian tak perlu antre dan lebih cepat
- b. Proses transaksi real time
- c. Jaminan keamanan karena Pegadaian terdaftar dan diawasi oleh OJK
- d. Promo khusus dengan menggunakan kode promo saat bertransaksi

Kekurangannya yaitu:

- a. Belum banyak dikenal masyarakat luas
- b. Tetap harus kecabang pegadaian untuk buka pertama kali

Peneliti : Faktor-faktor apa yang menjadi kendala pada saat menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Kendala biasanya disebabkan oleh gangguan jaringan internet sehingga OTP yang harusnya diterima nasabah terganggu

Peneliti : Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*?

Narasumber : Dapat dilakukan dengan menghubungi Helpdesk Pegadaian di nomor 1500569 atau 021-80635162 & 021-8581162



Lampiran 5 Dokumentansi



