

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Pegadaian (Persero) merupakan lembaga Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT Pegadaian bergerak dibidang jasa penyedia kredit yang disertai dengan dasar hukum gadai. PT Pegadaian (Persero) ini menyediakan jasa kredit bagi masyarakat yang meminjam uang dengan jaminan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Pegadaian ini sudah beberapa kali berubah status yaitu sebagai BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berubah bentuk sebagai perusahaan perseroan (Persero) yang didirikan berdasarkan pemerintah Republik Indonesia nomor 15 tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan (Perum) menjadi Pegadaian Perusahaan Perseroan (Persero). PT Pegadaian (Persero) telah banyak berhasil membuat suatu program agar PT Pegadaian banyak diterima oleh banyak kalangan masyarakat terutama di kalangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dengan berbagai jenis pinjaman dengan bunga yang ringan dan tidak memberatkan bagi masyarakat dengan syarat dan proses pinjaman yang sangat cepat dan mudah karena pegadaian hadir untuk masyarakat dan mengatasi masalah tanpa masalah untuk masyarakat.

Pada era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Hal ini juga berdampak pada dunia bisnis lembaga keuangan Bank atau pun lembaga keuangan Non Bank.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu manusia menjalankan aktivitas. Karena semua kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah dan tepat.

PT Pegadaian juga berupaya melakukan transformasi perusahaan dalam bidang financial company melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini berupa peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) guna memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. Aplikasi PDS ini diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik dengan menawarkan fitur-fitur yang lengkap layaknya nasabah sedang bertransaksi secara langsung di outlet resmi pegadaian. Pada PT .Pegadaian, aplikasi pegadaian digital service digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman. Keuntungan aplikasi pegadaian digital service adalah nasabah bisa melakukan cek secara rinci biaya yang telah nasabah melakukan peminjaman.

Aplikasi Pegadaian Digital Service ini dapat di download pada PlayStore maupun Appstore yang tersedia pada smartphone nasabah. Aplikasi ini dinilai lebih efektif, karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Di PT Pegadaian Padang terus berupaya untuk melakukan pemerataan dan mengajak nasabah untuk menggunakan Pegadaian Digital Service. Namun, masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi ini karena pengetahuan tentang aplikasi ini masih

kurang bahkan belum tahu tentang aplikasi ini. Maka pihak pegadaian selalu mengajak dan mengedukasi nasabah tentang cara penggunaan aplikasi ini.

Berdasarkan dari uraian diatas, dengan dimulainya era digital dan peningkatan penggunaan Pegadaian Digital Service, penulis bertujuan untuk melihat keefektifan penggunaan Pegadaian Digital Service berdasarkan penilaian konsumen yang menggunakan aplikasi ini di PT Pegadaian (Persero) Padang, maka penulis mengambil judul “Efektivitas Penggunaan Pegadaian Digital Service PT Pegadaian (Persero) Padang Berdasarkan Penilaian Konsumen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengambil pokok rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa efektif penggunaan Pegadaian Digital Service yang ada di PT Pegadaian (Persero) Padang ?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap Pegadaian Digital Service yang ada di PT Pegadaian (Persero) Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan layanan Pegadaian Digital Service yang ada di PT Pegadaian (Persero) Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap layanan Pegadaian Digital Service di PT Pegadaian (Persero) Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Untuk menambah wawasan penulis tentang seberapa efektifnya layanan Pegadaian Digital Service PT Pegadaian (Persero) Padang
2. Untuk menambah wawasan penulis tentang bagaimana penilaian konsmen terhadap layanan Pegadaian Digital Service PT Pegadaian (Persero) Padang

1.5 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan bahan yang dibutuhkan dalam kegiatan magang ini, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses untuk memperoleh atau mendapatkan sesuatu informasi untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai.

b. Metode Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan memberi sejumlah pernyataan tertulis kepada pihak yang akan dijadikan sample penelitian atau biasa disebut responden untuk di jawabnya. Kuisisioner digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitiannya.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Padang yang beralamat di Jl. Proklamasi No.22, Alang Laweh, Kec. Padang Selatan Kota Padang Provinsi Sumatera Barat dengan waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisikan bagaimana efektivitas penggunaan layanan Pegadaian Digital Service PT Pegadaian (Persero) Padang berdasarkan penilaian konsumen

BAB III GAMBARAN UMUM PT PEGADAIAN (PERSERO) PADANG

Bab ini membahas tentang sejarah umum, visi dan misi, struktur organisasi, serta bentuk kegiatan atau aktivitas di PT Pegadaian (Persero) Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang **“Efektivitas Pegadaian Digital Service PT Pegadaian (Persero) Padang Berdasarkan Penilaian Konsumen”**

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dan saran oleh penulis berdasarkan pembahasan.