

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada Era sekarang ini kemajuan Teknologi dan Komunikasi sangat berkembang dengan cepat, karena dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada manusia. Adanya perkembangan teknologi tersebut manusia diharuskan untuk mengikuti perkembangan serta kemajuan teknologi yang tidak ada Batasan. Keikutsertaan semua pihak dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dikarenakan dapat memecahkan masalah sehingga masalah utama layanan yang paling sering terjadi yang dapat diatasi secara efektif dan efisien. Salah satu cara agar hal tersebut dapat terwujud dengan adanya inovasi pelayanan yaitu perubahan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasaran dengan mempercepat sistem kerja pelayanan perusahaan melalui berbagai kombinasi baru dari faktor-faktor pelayanan yang ada (Suardana, 2017)

Pada Sebuah era digitalisasi ini, perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi Informasi dapat memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan mengikuti perkembangan yang sangat pesat dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pada zaman yang semakin modern ini tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat dan lebih aman. Kemajuan dibidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas, karena misalnya dalam berbagai aplikasi yang digunakan setiap perusahaan, salah satu dari kemajuan teknologi juga merambah kedalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis Lembaga keuangan non bank yaitu PT. Pegadaian.

Salah satu perusahaan yang mengikuti perkembangan zaman adanya teknologi digital yaitu PT. Pegadaian (Persero) yang juga melakukan sebuah inovasi digital guna

memudahkan nasabahnya dalam akses layanan dan juga proses transaksi. PT. Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang saat sekarang ini berstatus perusahaan perseroan. PT. Pegadaian (Persero) didirikan bertujuan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dalam mencegah pinjaman yang tidak wajar seperti pinjaman pada rentenir, pinjaman *online illegal*, dan lainnya. Kegiatan dari pegadaian juga dilakukan untuk mendukung program pemerintahan dalam bidang ekonomi dan pembangunan nasional (Pegadaian, 2019).

Tabel 1.1 Data Perkembangan Pengguna Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), BNI Mobile Banking, dan BRImo pada tahun 2020 - 2022

Tahun	Pegadaian Digital Service (PDS)	BNI Mobile Banking	BRImo
2020	2,1 juta	6,7 juta	9,1 juta
2021	4,5 juta	10,81 juta	14,14 juta
2022	5,3 juta	13,6 juta	23,85 juta

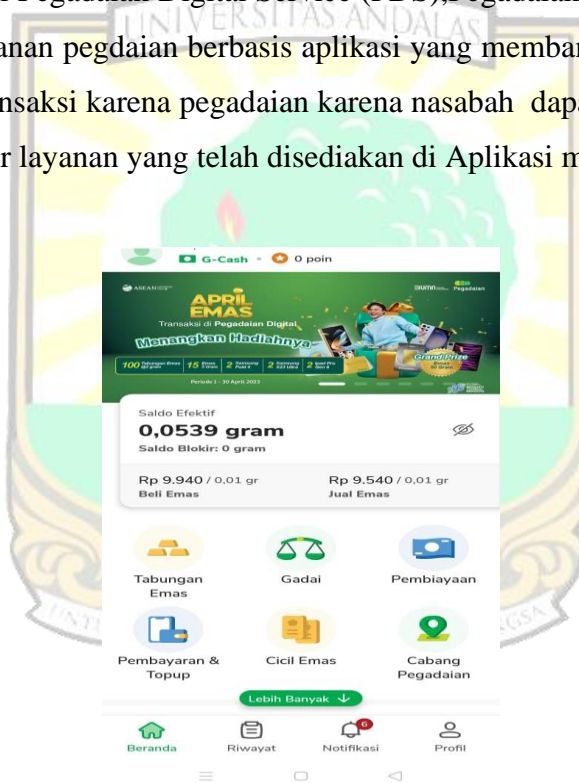
Sumber: Pegadaian.co.id, bni.co.id, bri.co.id

PT. Pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi perusahaan keuangan. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Misalnya PT. Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang dinamakan "*Pegadaian Digital Service*" untuk memperluas target pasar. Aplikasi Pegadaian Digital Service diterbitkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan cek pembayaran dan peminjaman melalui aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal memperlihatkan kode booking yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan. Aplikasi ini baru dipromosikan secara jelas kepada nasabah oleh PT. Pegadaian sejak bulan Januari 2019. Keuntungan dari PDS ini adalah dari segi kecepatan nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat yang tidak datang dan antri seperti pada outlet pegadaian. Selain itu dengan aplikasi Pegadaian Digital Service ini nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja dengan hanya menggunakan *Smartphone* saja. Dengan aplikasi

pegadaian digital service, nasabah bisa melakukan beberapa pembayaran yang misalnya melakukan tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDA

Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, dan Pembelian Pulsa. Namun masih ada nasabah yang merasa khawatir untuk bertransaksi dengan aplikasi pegadaian digital service ini, karena Sebagian dari mereka memilih untuk bertransaksi langsung ke outlet pegadaian dibandingkan memalalui aplikasi. Selain itu mereka merasa takut atau khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena Sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Jadi mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung di outlet pegadaian penipuan secara online (Supriadi. Y, 2022).

Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), Pegadaian Digital Service merupakan salah satu layanan pegadaian berbasis aplikasi yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi karena pegadaian karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan fitur layanan yang telah disediakan di Aplikasi melalui *Smartphone*.



Gambar 1.1 Tampilan Depan Aplikasi

Sumber : Aplikasi Pegadaian Digital Service PT. Pegadaian

Berdasarkan observasi peneliti pada tahun 2023 menyebutkan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi yang mempunyai kegunaan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Sistemnya hampir dengan aplikasi *mobile banking* perbankan pada umumnya, yaitu melakukan berbagai transaksi dengan hanya melalui *Smartphone* saja dan

mempunyai layanan yang dapat digunakan dengan menggunakan menu atau fitur yang sudah tersedia melalui aplikasi tadi dapat diinstal oleh nasabah. Namun Aplikasi Pegadaian Digital Service mempunyai fitur lebih banyak dan beragam dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya. Dengan Aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, melakukan pengajuan pinjaman, melihat cabang semua cabang pegadaian di seluruh Indonesia, mengetahui pebaruan harga jual atau beli emas untuk setiap harinya, dan masih banyak lagi. Selain itu prosesnya pun mudah, pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini terdapat beberapa fitur yang tersedia, yaitu fitur emas, gadai, pembiayaan, pembayaran dan top up, cicil emas, dan cabang pegadaian. Masing-masing fitur tersebut mempunyai beberapa layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam proses atau transaksi. Pegadaian *Digital Service* memiliki beberapa fitur, antara lain:

- 1 Emas (Beli Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga, dan Gadai Tabungan Emas)
- 2 Gadai (Booking Service, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
- 3 Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
- 4 Pembayaran Pulsa, PLN, PDAM, Telkom)

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

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi”** .

1.2 Rumusan Masalah

Pengiriman kode OTP yang mengalami masalah saat bertransaksi. Saat kode OTP dikirimkan ada gangguan yang membuat kode OTP yang menjadikan nasabah mengulang lagi transaksi agar menerima kode OTP baru yang memakan waktu dan masih adanya nasabah yang berusia lanjut yang belum menggunakan Android sehingga tidak bisa mendownload aplikasi PDS.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?
3. Rekomendasi perbaikan dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan Pegadaian *Digital Service*(PDS) pada PT.Pegadaian?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
3. Untuk memberikan Rekomendasi perbaikan dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis Manfaat secara teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah ilmu bagi pembaca dan peneliti yang berfokus pada bidang pemasaran atau bidang jasa pada pegadaian tentang Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
2. Manfaat Secara Praktis Manfaat Secara Praktis pada penelitian untuk memberikan Sebagai masukan informasi bagi pegadaian cabang Bukittinggi dalam meningkatkan kemampuan bersaing dengan lembaga jasa keuangan lain dalam hal Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Optimalisasi Operasional pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

1.5 Metode Magang

Dalam pelaksanaan magang penulis mengumpulkan data beserta bahan dengan metode sebagai berikut:

a. Metode observasi

Metode Observasi merupakan metode dengan cara mengamati langsung proses magang di Pegadaian Cabang Bukittinggi dengan mengamati langsung dan mengumpulkan data yang ada di lapangan. Proses observasi berlangsung dengan cara melakukan pengamatan yang meliputi mencatat, mengukur, melihat, dan merekam kejadian yang ada dilapangan. Metode observasi ini meliputi pencatatan secara sistematis perilaku, kejadian-kejadian, obyek-obyek yang dilihat, dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan penulis.

b Metode Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan cara tanya jawab kepada pihak perusahaan, untuk dapat mengetahui mengenai struktur, sistem yang diterapkan, manfaat produk yang diterapkan pada Pegadaian Cabang Bukittinggi .

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan ini dilaksanakan pada Pegadaian cabang Bukittinggi yang beralamat di Jl.Perintis Kemerdekaan No.15,Aur Tajungkang Tengah Sawah,Kec.Guguk Panjang,Kota Bukittinggi,Sumatra Barat 26111. Kegiatan magang ini berlangsung selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian laporan ini yaitu berfokus untuk mengetahui Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah,rumusan masalah,tujuan magang,metode magang,tempat dan waktu magang,ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang terdapat beberapa pokok konsep dan teori pada penelitian.Pada bab ini setiap variable di jelaskan dari sudut pandang konseptual .Bagian landasan teori ini mengacu pada buku ajaran/text/jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN INSTITUSI

Bab III ini gambaran umum perusahaan yang menjelaskan tentang tempat magang.Pada bagian ini menjelaskan tentang profil perusahaan Pegadaian cabang

Bukittinggi, visi dan misi perusahaan, dan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Pada bagian bab selanjutnya berisi tentang sejarah perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV ini membahas menjelaskan tentang uraian Penerapan Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi. Uraian aktifitas harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V ini penutup yang berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada Pegadaian cabang Bukittinggi sehingga bisa bermanfaat bagi kepentingan pihak perusahaan.

