

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagaimana yang kita ketahui, uang merupakan sebuah alat pembayaran yang sah, maksudnya, uang digunakan selaku sarana untuk membayar atau memasarkan barang dan jasa (Kasmir, 2012). Dan yang menjadi masalah terkadang ialah kebutuhan yang ingin dipenuhi tidak sebanding dengan uang yang dimiliki seseorang. Menurut Maslow (2010), langkah yang harus dilakukan ialah dengan mengurangi atau membatasi untuk membeli kebutuhan yang dianggap kurang atau mungkin tidak penting. Berbeda dengan kebutuhan yang dianggap penting atau mungkin sangat penting, sebisa mungkin untuk dimaksimalkan dengan siasat seperti melakukan pinjaman melalui berbagai macam sumber yang tersedia.



Menurut Triandaru (2000), agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat, pemerintah Indonesia mendirikan badan usaha tunggal yang secara legal memiliki izin untuk mengoperasikan aktivitas badan finansial yaitu pembiayaan berbentuk penyebaran bantuan pada masyarakat berdasarkan hukum gadai yaitu Perusahaan umum Pegadaian. Sepanjang tahun 2017, PT Pegadaian (Persero) menggaet nasabah mencapai 9,5 juta orang. Angka ini diperkirakan terus bertambah setiap tahun seiring pertumbuhan ekonomi Indonesia. Direktur Utama PT Pegadaian (Persero) Sunarso, mengatakan 72 persen dari 9,5 juta orang merupakan nasabah perempuan, dari 72 persen tersebut 19 persen adalah ibu-ibu rumah tangga (Kulsum, 2018).

Seiring perkembangan dunia digital, PT Pegadaian (Persero) terus melakukan berbagai inovasi. Dalam laman (swa.co.id), Sunarso, selaku direktur utama PT Pegadaian melakukan transformasi digital, diantaranya membenahi produk, layanan, dan proses kerja, serta melakukan transformasi budaya kerja yang berbasis struktur memerintah industri yang baik (GCG atau *Good Corporate Governance*). Salah satunya yang dilakukan oleh pihak Pegadaian adalah dengan meluncurkan Pegadaian *Online*. Baru diluncurkan pada 1 April 2018, aplikasi layanan berbasis digital yaitu PDS atau *Pegadaian Digital Service* milik Pegadaian (Persero) sudah kebanjiran pengunduh. Terhitung baru sembilan hari pengunduh aplikasi tersebut tembus angka 35.000 (Kulsum, 2018). Transaksi digital menghasilkan penjualan yang tinggi bagi perusahaan dan memberikan kemudahan serta pemanfaatan waktu yang baik bagi para nasabah (Sanjaya, 2009).



Tak hanya itu, Kulsum (2018) juga menambahkan bahwasannya kelebihan dari transaksi digital ialah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi dimana teknologi amat sangat berperan pada kehidupan masyarakat pada dewasa ini. Selain itu, transaksi digital juga dapat mengembangkan hubungan antara PT Pegadaian dengan nasabah. Tentunya transformasi ini memiliki kekurangan yaitu dapat ditiru, bergantung pada teknologi dan belum semua orang yang ingin memakai aplikasi tersebut.

Berikut adalah data pengguna aplikasi PDS atau *Pegadaian Digital Service* pada PT Pegadaian Area Padang tahun 2018 :

Tabel 1.1 Data Pengguna Pegadaian *Digital Service*

| No | Regional            | Area        | Branch                         | Induk           | User |
|----|---------------------|-------------|--------------------------------|-----------------|------|
| 1  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | AREA PADANG                    | AREA PADANG     | 1    |
| 2  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP BUKIT TINGGI                | CP BUKIT TINGGI | 92   |
| 3  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP LUBUK BASUNG [REGROUPING]   | CP TAPI BANDAR  | 1    |
| 4  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP PADANG PANJANG [REGROUPING] | CP BUKIT TINGGI | 1    |
| 5  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP SIMPANG EMPAT [REGROUPING]  | CP TAPI BANDAR  | 1    |
| 6  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP SOLOK                       | CP SOLOK        | 41   |
| 7  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP SUNGAI PENUH                | CP SUNGAI PENUH | 27   |
| 8  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP TAPI BANDAR                 | CP TAPI BANDAR  | 44   |
| 9  | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP TERANDAM                    | CP TERANDAM     | 146  |
| 10 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CP ULAK KARANG                 | CP ULAK KARANG  | 79   |
| 11 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | CPP PAINAN [REGROUPING]        | CP TAPI BANDAR  | 1    |
| 12 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC AIR TAWAR                  | CP ULAK KARANG  | 33   |
| 13 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC ALAI                       | CP TERANDAM     | 16   |
| 14 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC AUR KUNING                 | CP BUKIT TINGGI | 3    |

|    |                     |             |                    |                 |    |
|----|---------------------|-------------|--------------------|-----------------|----|
| 15 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BALAI BARU     | CP TERANDAM     | 17 |
| 16 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BANDAR BUAT    | CP TERANDAM     | 22 |
| 17 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BATU SANGKAR   | CP SOLOK        | 9  |
| 18 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BELIMBING      | CP TERANDAM     | 7  |
| 19 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BTC            | CP BUKIT TINGGI | 6  |
| 20 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC BY PASS        | CP TAPI BANDAR  | 14 |
| 21 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC GURUN LAWEH    | CP TAPI BANDAR  | 3  |
| 22 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC UNYARUNG       | CP TERANDAM     | 11 |
| 23 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC KAPEH PANJI    | CP BUKIT TINGGI | 1  |
| 24 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC KERSIK TUO     | CP SUNGAI PENUH | 12 |
| 25 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC KOTO BARU      | CP ULAK KARANG  | 2  |
| 26 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC KILAPAL        | CP ULAK KARANG  | 13 |
| 27 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC LINTAU         | CP SOLOK        | 4  |
| 28 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC LUBUK ALUNG    | CP ULAK KARANG  | 5  |
| 29 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC LUBUK BASUNG   | CP BUKIT TINGGI | 9  |
| 30 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC LUBUK BUAYA    | CP ULAK KARANG  | 16 |
| 31 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC LUBUK SIKAPING | CP BUKIT TINGGI | 9  |
| 32 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC MARAPALAM      | CP SOLOK        | 11 |



|    |                     |             |                               |                 |    |
|----|---------------------|-------------|-------------------------------|-----------------|----|
| 33 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC MARAPALAM [REGROUPING]    | CP TERANDAM     | 3  |
| 34 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC MATA AIR                  | CP TERANDAM     | 20 |
| 35 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC MUARA LABUH               | CP SUNGAI PENUH | 1  |
| 36 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC MUARA SIJUNJUNG           | SOLOK           | 4  |
| 37 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PADANG ARO                | CP SUNGAI PENUH | 15 |
| 38 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PADANG PANJANG            | CP SOLOK        | 18 |
| 39 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PAINAN                    | CP TAPI BANDAR  | 3  |
| 40 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PARIAMAN                  | CP TERANDAM     | 13 |
| 41 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PARIAMAN                  | CP TAPI BANDAR  | 13 |
| 42 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PASAR BARU                | CP TAPI BANDAR  | 10 |
| 43 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PASAR BARU [REGROUPING]   | CP TAPI BANDAR  | 1  |
| 44 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PASAR PAINAN              | CP TAPI BANDAR  | 17 |
| 45 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PASAR PAINAN [REGROUPING] | CP TAPI BANDAR  | 1  |
| 46 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PASAR RAYA                | CP TAPI BANDAR  | 4  |
| 47 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PAYAKUMBUH                | CP BUKIT TINGGI | 23 |
| 48 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC PURUS                     | CP ULAK KARANG  | 18 |
| 49 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SAWAHLUNTO                | CP SOLOK        | 7  |
| 50 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SIMPANG ANDURING          | CP TERANDAM     | 20 |



|    |                     |             |                                   |                 |            |
|----|---------------------|-------------|-----------------------------------|-----------------|------------|
| 51 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SIMPANG ANDURING [REGROUPING] | CP TERANDAM     | 1          |
| 52 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SIMPANG EMPAT                 | CP BUKIT TINGGI | 6          |
| 53 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SIMPANG TAROK                 | CP BUKIT TINGGI | 13         |
| 54 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SITEBA                        | CP TERANDAM     | 13         |
| 55 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SIULAK GEDANG                 | CP SUNGAI PENUH | 7          |
| 56 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC SUNGAI PENUH BARU             | CP SUNGAI PENUH | 9          |
| 57 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC TABING                        | CP ULAK KARANG  | 21         |
| 58 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC TANJUNG ALAI                  | CP BUKIT TINGGI | 14         |
| 59 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC TANJUNG PATI                  | CP BUKIT TINGGI | 2          |
| 60 | KANWIL II PEKANBARU | AREA PADANG | UPC TANJUNG SABA                  | CP TAPI BANDAR  | 6          |
|    |                     |             |                                   |                 | <b>940</b> |



Sumber: PT Pegadaian Area Padang (2018)

Dapat disimpulkan dari data diatas, pada tahun 2018 telah terhitung 940 nasabah PT Pegadaian Area Padang sudah mengunduh aplikasi tersebut. Yang mana, ada sekitar 146 nasabah yang terdaftar pada PT Pegadaian Area Padang cabang Terandam dan merupakan jumlah nasabah terbanyak. Tentunya transformasi yang dilakukan oleh PT Pegadaian didukung oleh sistem informasi pemasaran dari perusahaan itu sendiri. Menurut Kotler dan Keller (2013), sistem informasi pemasaran ialah mekanisme berbentuk perangkat yang dapat berkolaborasi dengan sistem

informasi fungsional untuk menyokong pengelolaan perusahaan dalam menanggulangi perkara yang berkaitan dengan aspek pemasaran pada produksi perusahaan.

PDS atau *Pegadaian Digital Service* diciptakan Pegadaian bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi serta menggunakan jasa Pegadaian ini dengan lebih efektif dan efisien dan juga dengan adanya transformasi yang dilakukan oleh PT Pegadaian, masyarakat diharap puas. Menurut Kurniawan (2010), apabila berita seperti diskon dan penawaran khusus lainnya pada produk yang berbeda di mata masyarakat, ini bisa menaikkan tingkat kepuasan masyarakat. Dikutip dari laman (beritasatu.com), aplikasi PDS yang baru saja diluncurkan awal 2018 ini bertujuan agar masyarakat dapat langsung melakukan gadai secara *online* atau bisa dilakukan melalui *gadget*. Tidak hanya itu, PDS juga diupayakan untuk memudahkan nasabah dalam transaksi mencicil dan atau membeli emas. Namun, barang atau jaminan yang akan digadaikan tetap dilihat terlebih dahulu oleh pihak Pegadaian (Sofia, 2018).



Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk melakukan kegiatan magang yang dituliskan dengan judul “**Digitalisasi Transaksi dalam melayani pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyusun pokok permasalahan yang selanjutnya hendak menjadi obyek pembahasan ialah; Bagaimana penerapan digitalisasi transaksi dalam melayani pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang?

### 1.3 Tujuan

Melalui perumusan masalah di atas, tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini agar dapat mengetahui penerapan digitalisasi transaksi dalam melayani pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang.

### 1.4 Metode Magang

Magang dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang selama 40 hari kerja dengan metode observasi di lapangan. Metode observasi ialah metode yang mengandalkan data dan mengamati langsung di lapangan. Adapun proses dari metode ini merangkum, menilik, menghitung, mendokumentasikan, memperkirakan serta mendata peristiwa. Metode ini boleh dikatakan sebagai aktivitas yang mencakup pendataan secara sistematis berbagai peristiwa, tingkah laku, serta sasaran yang diamati dan persoalan yang dibutuhkan untuk membantu kegiatan magang yang tengah dibuat oleh penulis.



### 1.5 Sistematika Penulisan

Hendaknya bahasan kegiatan magang ini mudah dipahami serta terarah, penulis membuat sistematika penulisan kegiatan magang seperti :

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, metode magang, juga sistematika penulisan.

## BAB II

## TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan penjelasan mengenai konsep dan teori tentang transaksi digital dalam pemasaran serta permasalahan lainnya yang menjadi dasar pemikiran selama penulisan magang melalui sudut pandang konseptual.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan berisikan riwayat pendek Pegadaian, visi dan juga misi Pegadaian, serta bentuk institusi dan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pegadaian.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan bahasan masalah yang meliputi hasil pada saat penulis melakukan kegiatan magang mengenai “Digitalisasi Transaksi dalam melayani pelanggan pada PT. Pegadaian (Persero) Area Padang”.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan bab sebelumnya serta saran yang sesuai dengan jangkauan penulisan.



