

# 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.



