

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Kalangbret Kabupaten Tulungagung” sedang diteliti oleh Era Fitria Suhartika, NIM 126403203181 Program Studi Akuntansi Syariah, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan dibimbing oleh Ibu Ruly Priantilianingtiasari, SE., S.Pd., M.Sy.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem pelayanan transaksi manual yang tidak efisien dalam segi waktu, dan kecepatan. Dimana hal tersebut berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan nasabah Pegadaian. Oleh karena itu Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan transaksi. Tetapi meskipun sudah ada Aplikasi Pegadaian Digital untuk membantu proses transaksi tetap ada masalah yang dihadapi dalam penggunaannya yaitu apakah aplikasi ini sudah efektif untuk dipergunakan dalam pelayanan segala transaksi di Pegadaian. Indikator untuk mengukur efektivitas dalam penelitian ini meliputi pemahaman atas program atau aplikasi, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan yang nyata.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) mengetahui bagaimana pemahaman pengguna terhadap layanan di Aplikasi Pegadaian Digital 2) mengetahui penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer didapat melalui observasi dan wawancara secara langsung kepada informan staff dan nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret, teknis analisis datanya menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) nasabah Pegadaian sudah cukup mengetahui apa itu Aplikasi Pegadaian Digital dan bagaimana cara menggunakannya, hal tersebut dikarenakan pihak Pegadaian sudah melakukan sosialisasi mengenai Aplikasi Pegadaian Digital khusus untuk nasabah Pegadaian yang dilakukan beberapa kali, selain itu tujuan awal dari peluncuran aplikasi ini yaitu untuk menggaet nasabah milenial sudah tercapai dalam di Pegadaian UPC Kalangbret ini, banyak nasabah baru yang langsung melakukan transaksi lewat Aplikasi Pegadaian Digital ini, 2) hasil dari penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan menunjukkan bahwa dengan adanya Aplikasi Pegadaian Digital ini banyak memberikan perubahan dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi dan kecepatan layanan segala transaksi di Pegadaian.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Pegadaian Digital, Transaksi, Layanan

ABSTRACT

Thesis entitled "Use of Digital Pawn Application in Improving Service Effectiveness at PT. Pegadaian (Persero) Kalangbret Branch Service Unit, Tulungagung Regency" is being researched by Era Fitria Suhartika, NIM 126403203181 Sharia Accounting Study Program, Department of Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung and supervised by Mrs. Ruly Priantilianingtiasari, SE., S.Pd., M.Sy. This research is motivated by the manual transaction service system which is inefficient in terms of time and speed. Where this affects the effectiveness of Pegadaian's service and customer satisfaction. Therefore, Pegadaian launched the Pegadaian Digital Application which aims to simplify the transaction service process. However, even though there is a Pegadaian Digital Application to assist the transaction process, there are still problems faced in its use, namely whether this application is effective for use in serving all transactions at Pegadaian. Indicators to measure effectiveness in this study include understanding of the program or application, right on target, on time, achieving goals, and real changes.

The purpose of this study is 1) to find out how users understand the services in the Pegadaian Digital Application 2) to find out the use of the Pegadaian Digital Application in improving service effectiveness. This study uses a descriptive qualitative approach. The types of data used are primary data and secondary data. For primary data obtained through direct observation and interviews with staff and customer informants of PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret, the technical analysis of the data uses data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study are 1) Pegadaian customers already know enough about what the Pegadaian Digital Application is and how to use it, this is because Pegadaian has conducted socialization regarding the Pegadaian Digital Application specifically for Pegadaian customers which has been done several times, in addition the initial goal of launching this application, namely to attract milenial customers, has been achieved in Pegadaian UPC Kalangbret, many new customers immediately make transactions through this Pegadaian Digital Application, 2) the results of using the Pegadaian Digital Application in increasing service effectiveness show that with this Pegadaian Digital Application, many changes have been made by providing convenience in transaction services and speed of service for all transactions at Pegadaian.

Keywords: Effectiveness, Pegadaian Digital Application, Transactions, Services