

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Pegadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan non-bank milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang pembiayaan berbasis jaminan. Pegadaian berperan memberikan solusi keuangan jangka pendek bagi masyarakat yang membutuhkan dana dengan proses cepat, mudah, dan aman. Pembiayaan dilakukan melalui sistem gadai dengan menyerahkan barang berharga sebagai jaminan pinjaman. Nilai pinjaman ditentukan berdasarkan taksiran barang jaminan. Barang yang dapat dijaminkan meliputi perhiasan emas, barang elektronik, dan kendaraan bermotor.² Transaksi gadai dilakukan berdasarkan barang jaminan dan akad yang jelas serta transparan. Praktik gadai telah dikenal sejak masa Rasulullah Saw. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283 tentang kebolehan transaksi dengan jaminan. Oleh karena itu, Pegadaian menjadi solusi pembiayaan yang mudah dan aman bagi masyarakat.

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ

الَّذِي أُؤْتِيَ ۖ أَوْتَيْنِ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا

تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

² Rian Rahmat Ramadhan, Dyah Deshanty, Ikhbal Akhmad, "Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 2 (2024): 13112–1330.

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S. Al-Baqarah(2):283.³

Ayat ini menunjukkan bahwa ketika seseorang berada dalam kondisi mendesak dan membutuhkan uang, ia dapat menjaminkan barang miliknya untuk memperoleh dana, sehingga praktik gadai diperbolehkan. Bahkan dalam kehidupan Nabi Muhammad SAW, praktik gadai juga pernah beliau lakukan. Dalam sebuah hadis disebutkan:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعَهُ ۖ

Artinya : “Sesungguhnya Nabi shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi dengan pembayaran tunda sampai waktu yang ditentukan, yang Beliau menggadaikan (menjaminkan) baju besi Beliau.” (Hadits Shahih Al-Bukhari No. 2326).⁴

Hadis ini menegaskan bahwa gadai merupakan praktik yang sah dalam Islam serta dapat dilakukan tanpa memandang perbedaan agama selama transaksi tersebut berlandaskan kejujuran, kejelasan, dan amanah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan. Kehadiran teknologi digital tidak hanya memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, tetapi juga

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al-Baqarah(2) : 283

⁴ Hadits Shahih Al-Bukhari, "Kitab Gadai", <https://www.hadits.id/hadits/bukhari/2326>, diakses 10 November 2025

mempercepat proses transaksi. Di era modern, layanan yang cepat, tepat, dan efisien menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus mendukung kinerja perusahaan. Kondisi tersebut mendorong lembaga keuangan untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Sebagai salah satu lembaga keuangan, PT Pegadaian tidak dapat mengabaikan pesatnya perkembangan teknologi dalam sektor keuangan. Hal ini mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan daya saing serta mengikuti perkembangan zaman.⁵

Dengan semakin luasnya akses internet, potensi penggunaan layanan digital oleh nasabah juga meningkat. Oleh karena itu, PT Pegadaian (Persero) mengimplementasikan strategi G-5Star Generation sebagai upaya untuk menjadi financial company. Strategi tersebut meliputi lima pilar utama, yaitu: *growth core* (penguatan bisnis utama), *grab new* (penangkapan peluang baru), *groom talent* (pengembangan talenta internal), *gen-Z tech* (pemanfaatan teknologi generasi terkini), serta *great culture* (pembangunan budaya kerja unggul).⁶ Sebagai wujud implementasi pilar *Gen-Z Tech*, pada Januari 2018 PT Pegadaian

⁵ Transformasi Digital: Tren Inovasi Teknologi di Sektor Keuangan, <https://institute.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/4535/transformasi-digital-tren-inovasi-teknologi-di-sektor-keuangan?> Diakses pada 22 April 2026

⁶ Muhammad Raihan Ilyas, I Made Bayu Dirgantara, dan Nana Varian Januardi, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang)," *Diponegoro Journal of Management* 11, no. 4 (2022): 1–15.

meluncurkan inovasi layanan digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang semakin dinamis, Pegadaian kemudian melakukan rebranding menjadi Tring! by Pegadaian dengan tampilan yang lebih modern dan relevan dengan generasi muda saat ini. Aplikasi ini menawarkan registrasi akun yang lebih cepat, pegadaian konvensional dan syariah dalam satu platform, dan fitur yang terintegrasi.⁷

Aplikasi Tring! by Pegadaian dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor cabang. Melalui aplikasi ini, Pegadaian berupaya meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam layanan pembiayaan, pembayaran, dan transaksi lainnya. Aplikasi Tring! by Pegadaian dihadirkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan praktis. Sebelumnya, transaksi dilakukan secara manual mulai dari antre, pengisian formulir, hingga pencairan dana. Proses tersebut memerlukan waktu 15–30 menit dan nasabah harus antre lebih dari sekali. Kondisi ini dinilai kurang efisien dan menyita waktu nasabah. Dengan adanya aplikasi Tring! by Pegadaian, proses transaksi menjadi lebih cepat dan sederhana.

Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia periode 2020–2023, terlihat adanya peningkatan yang

⁷ Raudatul Nikmah and Fatkhul Sani Rohana, “Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda” 6, no. 4 (2025): 2894–2904.

signifikan setiap tahunnya. Berikut jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia periode 2020–2023.⁸

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia
2020	2,1 juta pengguna
2021	4,5 juta pengguna
2022	5,3 juta pengguna
2023	6,5 juta pengguna

Sumber Data : PT Pegadaian, Laporan Tahunan 2020–2023.

Berdasarkan data tersebut, jumlah pengguna layanan digital Pegadaian mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2023. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital Pegadaian memperoleh respons positif dari masyarakat serta mampu memperluas jangkauan layanan perusahaan secara lebih modern dan efisien. Layanan digital tersebut yang saat ini terintegrasi dalam aplikasi Tring! by Pegadaian menunjukkan adanya keberlanjutan dan pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi. Peningkatan jumlah pengguna tersebut juga dapat diartikan sebagai indikator bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi, diharapkan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis dibandingkan sistem konvensional.

⁸ PT Pegadaian, "Laporan Tahunan 2020-2023," <http://www.pegadaian.co.id/>. Diakses 10 Januari 2026

Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna aplikasi tidak sepenuhnya mencerminkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital, harapan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan di lapangan. Secara praktis, meskipun aplikasi Tring! by Pegadaian bertujuan memberikan kemudahan, banyak ulasan pengguna di Google Play Store dan pengamatan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Aplikasi ini masih mengalami berbagai kendala teknis, seperti sistem yang sering error, proses loading yang lambat, transaksi yang tertunda, dan respons yang tidak sesuai harapan. Hambatan ini mengakibatkan nasabah lebih memilih bertransaksi secara manual di kantor cabang yang dianggap lebih aman dan pasti.⁹

Selain inovasi digital, kualitas pelayanan turut berperan penting dalam mewujudkan kepuasan nasabah, khususnya pada sektor jasa seperti Pegadaian. Sebagai lembaga keuangan yang menyediakan solusi pinjaman berbasis jaminan, Pegadaian memegang peranan penting dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan finansial yang mendesak.¹⁰ Karena berhubungan langsung dengan konsumen, Pegadaian dituntut untuk memberikan layanan yang optimal agar mampu memenuhi kebutuhan sekaligus harapan konsumen. Pada kondisi persaingan yang semakin ketat, konsumen memiliki banyak alternatif pilihan, sehingga pelayanan yang

⁹ Nikmah and Rohana, "Penggunaan Aplikasi Tring ! By Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda."

¹⁰ Kepler Sinaga Melvi Yuliana Br Sagala Charles M. Sianturi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan, Governance : Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, Vol.11 (3), (2025), hal.245-253."

berkualitas dapat menjadi nilai tambah sekaligus keunggulan kompetitif bagi Pegadaian. Dimensi-dimensi seperti pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan indikator utama dalam menciptakan pengalaman positif. Layanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Secara umum, pelayanan yang diberikan telah dinilai baik, terutama pada aspek keandalan, jaminan, perhatian terhadap pelanggan, serta kualitas fasilitas atau bukti fisik. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan antrean pada waktu-waktu tertentu yang mengakibatkan waktu tunggu menjadi relatif lebih lama. Secara teoritis, kualitas pelayanan yang optimal, khususnya pada dimensi daya tanggap yang menekankan kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah, seharusnya mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah secara lebih maksimal.

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diperoleh. Kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima akan menghasilkan kepuasan, sedangkan ketidaksesuaian yang berada di bawah harapan akan menimbulkan kekecewaan. Tingkat kepuasan ini berpengaruh langsung pada citra perusahaan, keberlangsungan usaha, dan penyebaran rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan tetap ada, terutama dengan perkembangan teknologi yang mengubah perilaku serta preferensi konsumen. Layanan digitalisasi melalui aplikasi online dan transaksi non-tunai, misalnya menuntut Pegadaian untuk

menyiapkan sumber daya manusia dan infrastruktur yang mumpuni. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara berkesinambungan agar kepuasan konsumen dapat terjaga. Dengan demikian, hubungan yang baik antara Pegadaian dan nasabah akan terus terjalin dan mendukung permintaan bisnis di tengah persaingan yang semakin dinamis.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyah Deshanty, Ikhbal Akhmad, dan Rian Rahmat Ramadhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹¹ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini terletak pada penggunaan variabel independen aplikasi pegadaian digital dan kualitas pelayanan, serta variabel dependen kepuasan konsumen. Adapun perbedaan penelitian terletak pada lokasi yang diteliti. Penelitian sebelumnya meneliti di PT Pegadaian Pekanbaru cabang kota, sedangkan penelitian ini meneliti di PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Raihan Ilyas, et al.¹² Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan penelitian tersebut dan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel

¹¹ Rian Rahmat Ramadhan, Dyah Deshanty, dan Ikhbal Akhmad, "Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA Vol. 3, No. 2, Tahun 2024, Hal. 1312-1330*.

¹² Muhammad Raihan Ilyas, I Made Bayu Dirgantara, dan Nana Varian Januardi, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang)." *Journal Of Management, Vol. 11 (4), (2022), hal. 1-14*

independen, yang sama-sama digunakan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap konsumen atau nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel dependen yang diteliti dan lokasi penelitian yang berbeda. Pada penelitian terdahulu ditambahkan variabel loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel intervening dan hanya memfokuskan pada kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda. Penelitian sebelumnya dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

Hingga saat ini, penelitian yang secara khusus membahas pengaruh penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengisi keterbatasan penelitian tersebut.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian sebagai objek penelitian serta fokus pada tingkat Unit Pelayanan Cabang di daerah seperti Ngunut. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang masih menggunakan Pegadaian Digital Service dan umumnya dilakukan pada cabang di kota besar atau tingkat kantor wilayah, penelitian ini menggunakan aplikasi pengembangan terbaru dari Pegadaian serta berfokus pada unit pelayanan cabang dengan cakupan wilayah yang lebih kecil. Perbedaan konteks tersebut dapat memengaruhi persepsi

penerimaan dan pemanfaatan layanan, terutama dalam hal tingkat literasi digital, kemudahan akses teknologi, kebiasaan penggunaan layanan berbasis digital, serta tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem layanan online. Nasabah pada unit pelayanan cabang cenderung memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan nasabah di wilayah perkotaan, sehingga respons terhadap penggunaan aplikasi digital juga dapat bervariasi.

Selain itu, penelitian ini memfokuskan pada pengaruh langsung penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tanpa menggunakan variabel intervening. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan nasabah pada unit pelayanan cabang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti terdorong mengkaji permasalahan tersebut. Selain itu penelitian ini digunakan untuk menguji apakah faktor penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk mengkaji permasalahan ini. Penelitian ini bertujuan untuk menguji **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.”**

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian yang diharapkan menjadi solusi layanan cepat dan praktis masih mengalami kendala teknis, seperti error sistem, loading lambat, serta transaksi yang tertunda. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sehingga memengaruhi minat dan pengalaman nasabah dalam penggunaannya.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai belum sepenuhnya konsisten dalam hal kecepatan. Kondisi ini membuat sebagian nasabah merasa pelayanan belum merata, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.
3. Adanya kendala dalam penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya konsisten menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah. Hal tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

b. Batasan Penelitian

Pembatasan penelitian ini merupakan usaha agar menetapkan batasan dari suatu yang akan diteliti supaya lebih fokus dan juga terarah. Pada penelitian ini difokuskan pada variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu, penggunaan aplikasi Tring! by

Pegadaian dan kualitas pelayanan. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut?
3. Apakah Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menguji Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.
2. Menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

3. Menguji Pengaruh Secara Simultan Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dari segi teoritis ataupun praktis. Adapun kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta menambah pengetahuan, baik bagi penulis maupun pembaca, khususnya dalam memahami dunia pegadaian terkait pengaruh penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Akademik

Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada kajian serupa maupun topik yang berkaitan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil dari analisis kedua variabel dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan guna meningkatkan kepuasan nasabah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Hal ini dapat menambah pemahaman peneliti tentang pegadaian dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup juga dapat dimaknai sebagai batasan terhadap objek atau subjek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Ruang lingkup pada penelitian ini berfokus pada dua variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan, serta kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Nguntur sebagai variabel terikat. Dengan adanya batasan tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Nguntur.

G. Penegasan Variabel

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual menjelaskan teori singkat dari variabel penelitian, yaitu:

a. Tring! by Pegadaian

Tring! by Pegadaian merupakan inovasi layanan keuangan digital

terbaru yang dirancang oleh Pegadaian untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan finansial secara praktis melalui satu aplikasi. Melalui layanan ini, nasabah tidak lagi perlu datang langsung ke kantor pegadaian, karena transaksi seperti menabung emas dan melakukan pembayaran tagihan dapat dilakukan secara online.¹³

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana konsumen menilai kesesuaian antara pelayanan yang diterima dan harapan mereka. Pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan akan dinilai baik.

Sehingga, kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan konsumen serta meningkatkan peluang terjadinya pembelian ulang.¹⁴

c. Kepuasan Nasabah

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan puas atau tidak puas yang timbul dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan ekspektasi yang dimilikinya.¹⁵

¹³ Aplikasi Pegadaian Digital, "Apa Itu Tring! by Pegadaian?" <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/aplikasi-pegadaian-digital>. Diakses pada 22 April 2026.

¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management 15th Edition" (New York: Pearson Education, 2016), hal. 439.

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12 Alih Bahasa: Bab Sabran" (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 173.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang dirumuskan secara praktis dan nyata, sehingga dapat diamati dan diukur secara langsung dalam lingkup objek penelitian. Secara operasional, penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut. Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, definisi operasional atau pengertian dari setiap variabel penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Tring! by Pegadaian

Tring! by Pegadaian adalah layanan berbasis aplikasi digital yang disediakan oleh PT Pegadaian untuk memudahkan nasabah dalam melaksanakan berbagai transaksi pegadaian secara online, cepat, dan praktis tanpa harus datang langsung ke pegadaian.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi nasabah terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan dan harapan yang dimiliki. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah, sehingga dapat menimbulkan kepuasan serta mendorong minat untuk kembali menggunakan layanan PT Pegadaian.

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan nasabah akibat perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan nasabah dinilai tinggi apabila kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, dan dinilai rendah apabila kinerja layanan yang diterima lebih rendah dari ekspektasi nasabah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memaparkan secara terperinci isi dan pembahasan pada setiap bab, sehingga pembaca memperoleh gambaran yang jelas mengenai penelitian ini. Berikut adalah susunan sistematika penulisan skripsi ini:

1) Bagian Awal

Bagian awal skripsi meliputi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman pernyataan kesediaan publikasi karya ilmiah, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

2) Bagian Utama

Bagian utama ini terbagi menjadi beberapa bagian yang meliputi :

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan gambaran singkat mengenai apa saja yang akan dibahas yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori

Bab II memuat teori yang membahas masing-masing variabel dan sub-variabel penelitian, serta mencakup kajian penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab III merupakan metode penelitian yang meliputi dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, populasi, sampling dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Bab IV menyajikan hasil penelitian secara sistematis, dianalisis sesuai metode yang telah ditetapkan, serta memaparkan temuan-temuan yang diperoleh.

BAB V Pembahasan

Bab V membahas hasil penelitian secara mendalam berdasarkan data yang telah dianalisis.

BAB VI Penutup

Bab VI merupakan bagian penutup yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

3) Bagian Akhir

Bagian akhir meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan biodata penulis.