

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS) DI PT PEGADAIAN (Persero)**

**UPC SERANG CIKARANG**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**AFIFATU ATIKAH**

**2412008007**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

**DEPOK**

**2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL  
SERVICE (PDS) DI PT PEGADAIAN (Persero) UPC SERANG CIKARANG**

Oleh

Nama : AFIFATU ATIKAH

NIM 2412008007

Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ricky Rizkie, S.E., M.M.

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL  
SERVICE (PDS) DI PT PEGADAIAN (Persero) UPC SERANG CIKARANG**

Oleh :

Nama : AFIFATU ATIKAH  
NIM : 2412008007  
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 09 Agustus 2024  
Waktu : 09 : 00 WIB – Selesai

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ina Sawitri, S.Si., M.M.

( *Ina* )

Anggota : Iman Hernawan, S.IP., M.M.

( *Iman* )

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AFIFATU ATIKAH  
NIM : 2412008007  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Nomor KTP : 3216036306020002  
Alamat : KP. Galian RT 002 / RW 002, Desa Sukakerta,  
Kec. Sukawangi, Kab. Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di PT Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya tulis orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif Kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2024

  
  
AFIFATU ATIKAH

## ABSTRAK

### **AFIFATU ATIKAH. NIM 2412008007. Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di PT Pegadaian (Perseo) UPC Serang Cikarang.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan aplikasi pegadaian digital service di Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang dan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna serta untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi PDS. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dianalisa dengan mewawancarai pegawai PT Pegadaian yaitu pengelola dan kasir dan nasabah UPC Serang Cikarang pengguna aplikasi PDS, dengan jumlah responden sebanyak 20 orang menggunakan *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu juga menggunakan analisis SWOT.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peran layanan pegadaian digital service cukup efektif dan efisien sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor pegadaian dan sudah memberikan kemudahan dan kepuasan nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS dengan cepat, aman dan nyaman.

Dalam analisis SWOT pegadaian digital service posisi aplikasi PDS berada pada posisi *growth* atau strategi agresif yang berada di kuadran 1 artinya aplikasi PDS dalam posisi yang sangat menguntungkan. Dengan hasil analisis IFAS, faktor kekuatan dan kelemahan memiliki total skor 3,11 dan hasil analisis EFAS, faktor peluang dan ancaman memiliki skor 3,28. Dengan menggunakan strategi SO (Strenght-Opportunity) memanfaatkan kekuatan untuk mengambil peluang. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengupas lebih dalam tentang kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi PDS bagi nasabah pegadaian.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pegadaian Digital Service (PDS), Layanan**

## **ABSTRACT**

***AFIFATU ATIKAH. NIM 2412008007. Analysis of the Effectiveness of the Digital Service Pegadaian Application Service at PT Pegadaian (Persero)UPC Serang Cikarang.***

---

*This study aims to determine the effectiveness of the digital service pegadaian application service at Pegadaian UPC Serang Cikarang and to find out how the digital service pegadaian application can provide convenience and practicality in serving transactions at UPC Serang Cikarang. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach and is analyzed by interviewing PT Pegadaian employees, namely managers and cashiers and UPC Serang Cikarang customers who use the PDS application, with a total of 20 respondents using purposive sampling. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. This research data analysis method uses data reduction techniques, data presentation, and conclusions.*

*The results of this study explain that the role of digital service pegadaian services is quite effective and efficient, making it easier for customers to transact without having to come to the pegadaian office and has provided convenience and customer satisfaction in meeting customer needs in transacting using the PDS application quickly, safely and comfortably.*

*In the SWOT analysis of digital pegadaian services, the position of the PDS application is in the growth or aggressive strategy position, which is in quadrant 1, which means that the PDS application is in a very favourable position. With the results of the IFAS analysis, the Strengths and Weaknesses factors have a total score of 3.11 and with the results of the EFAS analysis, the Opportunities and Threats factors have a score of 3.28. By using the SO (Strength-Opportunity) strategy, strengths are used to take advantage of opportunities. And for further research, it is hoped that the ease of transactions using the PDS application for pegadaian customers can be explored in more depth.*

***Keywords: Effectiveness, Pegadaian Digital Service (PDS), Services***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di PT Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar melakukan transaksi melalui aplikasi mobile. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi dalam mempermudah pelayanan transaksi.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok Yang Telah Berusaha Untuk Selalu Mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dr. (Can) Eko Yulawan, S.E, M.Si selaku Wakil Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
5. Bapak Aldi F. Dira, S,E., M.M. selaku Kepala Cabang STIE GICI Business School Bekasi, dan selaku Wakil III Bidang Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.
6. Bapak Ricky Rizkie, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *cumlaude*.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang

telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Bapak Setyo Prabowo selaku pimpinan PT Pegadaian Cabang Cikarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Noin serta pintu surgaku Ibunda Anik Masrifah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku kuliah, namun mereka mampu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan dan memberikan perhatian serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan sehat selalu.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 09 Agustus 2024  
Penulis,



AFIFATU ATIKAH  
NIM : 2412008007



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG.....	iii
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Sistem informasi.....	8
2.1.2 Efektivitas Layanan .....	9
2.1.3 Pelayanan .....	11
2.1.4 Pelayanan Publik .....	12
2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	14

2.1.6 Kemudahan Penggunaan .....	15
2.1.7 Analisis SWOT .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Jenis Penelitian .....	25
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Sumber Data .....	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	33
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	33
1. Visi Misi Perusahaan .....	34
2. Struktur Organisasi .....	35
3. Fungsi dan Tugas.....	35
4. Produk Pegadaian UPC Serang.....	36
4.1.2 Analisis Data Dan Penyajian.....	37
4.1.3 Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di UPC Serang Cikarang .....	38
4.1.4 Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) .....	40

4.1.5 Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di UPC Serang Cikarang .....	41
4.1.6 Pelayanan Publik di Pegadaian UPC Serang Cikarang .....	44
4.1.7 Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service .....	47
4.1.8 Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service.....	48
4.1.9 Analisis SWOT Pada Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service .....	49
4.1.10 Diagram <i>Cartesius</i> Pada Analisis SWOT .....	60
4.2 Pembahasan .....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1. Simpulan.....	66
5.2 . Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Di Kantor Pegadaian UPC Serang, Cikarang .....	3
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	25
Tabel 3. 2 Analisis Data .....	32
Tabel 4. 1 Matriks IFAS .....	54
Tabel 4. 2 Matriks EFAS .....	57
Tabel 4. 3 Analisis SWOT Dengan Matriks pada Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi PDS .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pegadaian UPC Serang Cikarang.....	35
Gambar 4. 2 Diagram Cartesius Pegadaian Digital Service.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan penelitian .....	71
Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	72
Lampiran 3. Transkrip Wawancara .....	115
Lampiran 4. Kuesioner penelitian.....	116
Lampiran 5. Dokumentasi.....	117
Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....	120
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup .....	120