

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### 2.1.1 Sistem informasi

###### 1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah prosedur kumpulan sub-sistem yang saling terhubung dan terstruktur melalui kombinasi pengguna, *hardware*, *software*, dan *database* yang selanjutnya dilakukan proses menambah, mengolah, memperbarui, dan mendistribusikan informasi melalui sistem telekomunikasi dalam sebuah transaksi harian untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi atau perusahaan. (Purnawati et al. 2024:8)

Perkembangan sistem saat ini membuktikan bahwa setiap esensi kehidupan manusia sangat bergantung pada teknologi. Informasi menjadi salah satunya tujuan manusia dalam melakukan interaksi dan bersosialisasi. Hal ini dikarenakan dengan menerapkan teknologi pekerjaan akan menjadi lebih mudah dan lebih menghemat waktu. (Efendi et al. 2023)

Dengan demikian sistem informasi menjadi sebuah perpaduan, kombinasi, kumpulan dari berbagai proses serta alat yang saling terhubung dalam pengumpulan, memproses, menyimpan dan melakukan analisis serta menyajikan, memberikan suatu informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat bagi organisasi (Mulyati 2017; Sudipa et al. 2023).

2. Berikut beberapa indikator sistem informasi menurut (Sudipa et al. 2023) yaitu:

1. Mempercepat proses bisnis, sistem informasi memberikan kontribusi dalam menyediakan informasi yang cepat, akurat serta dapat memberikan bantuan dalam mengambil keputusan.
2. Meningkatkan efisiensi, meningkatkan efisiensi dalam membantu optimalisasi proses bisnis dan mengurangi redudansi data..
3. Meningkatkan akurasi, memastikan data yang ada telah *up-to-date* dan data yang benar.

4. Meningkatkan kecepatan jangkauan informasi, informasi yang mudah dijangkau saat diperlukan.
5. Meningkatkan efektivitas, informasi yang tersedia benar-benar telah dipakai dan dimanfaatkan.
6. Meningkatkan kolaborasi, mempermudah pertukaran informasi antar departemen serta individu dalam sebuah organisasi.
7. Meningkatkan keamanan, menjamin bahwa data-data yang tersimpan serta yang digunakan memiliki keamanan dan terlindungi dari akses yang berbahaya.
8. Mendukung pengambilan keputusan, sistem informasi memberikan informasi dengan akurasi tinggi, data yang *up-to-date* serta data yang relevan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

### 2.1.2 Efektivitas Layanan

#### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam kamus bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil atau berhasil guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dapat disimpulkan efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dengan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya. (Monica Feronica, 2022)

Menurut Handyaningrat dalam Nuraida (2019) bahwa efektivitas didefinisikan sebagai ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, suatu program dianggap efektif jika sasaran dan tujuan tercapai sesuai yang telah ditentukan sebelumnya, tetapi jika sasaran dan tujuannya tidak sesuai maka program dianggap tidak efektif.

Sedangkan menurut Arista Admadjati (2018) layanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan finansial. Menurut Martin, Kemampuan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan internal dan eksternal, didefinisikan sebagai kualitas layanan. Dalam hal ini, penyedia jasa harus memahami kebutuhan pelanggan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan dimana kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.

## 2. Indikator Efektivitas layanan

Indikator efektivitas layanan dapat diukur dengan berbagai indikator, tergantung pada jenis layanan yang dimaksud. Berikut adalah beberapa indikator umum yang sering digunakan untuk mengukur efektivitas layanan:

1. Tingkat kepuasan pelanggan: Mengukur seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diterima.
2. Efisiensi biaya: Mengukur biaya yang dikeluarkan untuk memberikan layanan dibandingkan dengan anggaran atau biaya yang diharapkan.
3. Kemudahan akses: Menilai seberapa mudah pelanggan dapat mengakses layanan. Ini mencakup aspek seperti lokasi, waktu operasional, dan ketersediaan saluran komunikasi atau layanan online.
4. Tingkat pencapaian tujuan: Mengukur seberapa baik layanan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini bisa berupa pencapaian target kinerja, hasil yang diinginkan atau tujuan strategis organisasi.
5. Tingkat penggunaan layanan: Menilai seberapa sering layanan digunakan oleh pelanggan. Ini dapat mencerminkan seberapa populer atau relevan layanan tersebut bagi pelanggan.
6. Tingkat kesalahan atau kegagalan: Mengukur frekuensi dan dampak kesalahan atau kegagalan dalam layanan. Ini termasuk analisis jumlah keluhan, pengembalian barang, atau masalah yang tidak terselesaikan.

### 2.1.3 Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” (Mursyidah & Ap, 2020)

Moenir mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya dapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi”.

Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. (Mursyidah & Choiriyah, 2020) .

## 2. Indikator – indikator Pelayanan

Indikator pelayanan antara lain:

### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Adalah kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal atau pihak ketiga. Berhubungan dengan daya tarik tampilan fisik *website*, perlengkapan dan material yang digunakan seperti kelengkapan fitur pada aplikasi PDS, tampilan *background* aplikasi PDS.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan seperti, kemudahan transaksi, pelayanan yang handal dan berkualitas.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kemampuan untuk membantu nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan akurat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti kecepatan mengakses aplikasi PDS.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menciptakan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan perusahaan

#### 5. Empati (*Empathy*)

Merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu terhadap kepribadian nasabah dengan memahami keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik seperti penanganan keluhan dengan melalui aplikasi PDS.

### 2.1.4 Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Mursyidah & Choiriyah, 2020)

Menurut Dwiyanto (2005) Sebagai hasil dari birokrasi publik, pelayanan publik diberikan kepada warga pengguna dan masyarakat umum. Maka dari itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti kartu penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin menetap, dan izin tinggal. (Mursyidah & Choiriyah, 2020)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. (Mursyidah & Choiriyah, 2020) .

## 2. Indikator – indikator pelayanan publik

1. Transparansi diartikan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
2. Akuntabilitas diartikan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
3. Kondisional diartikan bahwa dalam pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif diartikan bahwa agar dapat mendukung atau mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak diartikan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban diartikan bahwa adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Mursyidah & Choiriyah, 2020)

### 2.1.5 Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian kepuasan nasabah

Menurut Tjiptono dalam Sahabuddin (2019) Kepuasan adalah perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang dilakukan. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya untuk memperkecil perbedaan antara kinerja dan harapan.

Namun, menurut Fecikova dalam Sahabuddin (2019), kepuasan adalah perasaan yang dihasilkan dari menilai apa yang dirasakan seseorang dibandingkan dengan harapan mereka. Ini berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk dan layanan.

Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2018:16) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas pelanggan tentang suatu layanan atau hasil yang tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan

pelanggan didefinisikan sebagai respon emosional seseorang terhadap produk, yang mencakup ekspektasi terhadap produk, pengalaman penggunaan, dan sebagainya. Respon ini muncul pada titik tertentu, seperti setelah produk digunakan, pengalaman akumulatif, atau setelah produk atau jasa dipilih.

## 2. Indikator – indikator kepuasan nasabah

Menurut Indrasari (2019:92), ada tiga indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan :

1. Kesesuaian harapan: Mengukur sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini menilai apakah layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi pelanggan sebelum mereka mengalaminya.
2. Minat berkunjung kembali: Menilai kemungkinan pelanggan akan kembali menggunakan layanan di masa depan. Ini sering dianggap sebagai indikasi kepuasan karena pelanggan yang puas cenderung akan kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan: Mengukur seberapa besar kemungkinan pelanggan akan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Ini mencerminkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### 2.1.6 Kemudahan Penggunaan

#### 1. Pengertian Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto (2019:934) persepsi kemudahan penggunaan adalah ukuran seberapa mudah seseorang menganggap teknologi harus dioperasikan dan digunakan. Sedangkan Menurut Davis dalam (Pratama & Suputra, 2019), persepsi kemudahan pengguna (perceived ease of use) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem.

Persepsi seseorang terhadap kemudahan menggunakan suatu sistem diukur pada tingkat di mana mereka percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak akan membutuhkan banyak usaha dan kesalahan. Seseorang tidak perlu mengeluarkan lebih banyak upaya untuk meningkatkan kinerjanya saat menggunakan teknologi yang lebih mudah digunakan. Karena sistem tersebut mudah digunakan dan tidak membutuhkan kemampuan tinggi untuk menggunakannya.

## 2. Indikator – indikator kemudahan penggunaan

Menurut (Davis et al dalam Bayu, 2019) Beberapa indikator yang bisa mengukur kemudahan penggunaan, adalah:

1. Mudah Dipelajari (easy to learn) adalah seberapa cepat dan mudah pengguna dapat mempelajari cara menggunakan sistem atau layanan. Ini mencakup kemudahan dalam memahami dan menguasai fungsi-fungsi dasar.
2. Bisa Dikontrol (controllable) adalah mengukur sejauh mana pengguna dapat mengontrol atau memodifikasi penggunaan sistem atau layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini berkaitan dengan fleksibilitas dan tingkat penyesuaian yang memungkinkan.
3. Mudah dan Cepat (flexibel) adalah menilai seberapa mudah dan cepat sistem atau layanan dapat digunakan dalam berbagai situasi atau untuk berbagai tujuan. Ini mencakup kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan kebutuhan pengguna.
4. Mudah digunakan (easy to use) adalah mengukur sejauh mana pengguna dapat menggunakan sistem atau layanan dengan sedikit usaha atau kesulitan. Ini mencakup aspek kemudahan navigasi dan antarmuka yang ramah pengguna
5. Jelas dan Dapat Dipahami (clear and understandable) adalah menilai sejauh mana informasi dan instruksi dalam sistem atau layanan disampaikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh pengguna. Ini mencakup ketersediaan kepuasan dan efektivitas penggunaan oleh pelanggan.

### 2.1.7 Analisis SWOT

#### 1. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah singkatan dari kata kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesss), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats) dari lingkungan perusahaan atau organisasi. (Isnati & Fajriansyah, 2019, hal. 54). Analisis SWOT menilai kekuatan dan kelemahan sumber daya perusahaan, serta peluang dan tantangan eksternal dan internal. Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi peluang dan tantangan dalam lingkungan bisnis serta kekuatan dan kelemahan internal perusahaan. Eksekutif menggunakan analisis ini saat membuat strategi perusahaan untuk mencapai kesuksesan. (Kuncoro, 2020, hal. 97).



Sedangkan menurut (Helen & I Gusti, 2023) Analisis SWOT adalah analisis tentang *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang) dan *threat* (ancaman) yang dimiliki dan dihadapi oleh perusahaan. Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan lainnya yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing dan kebutuhan pasar. Kelemahan adalah sumber daya, keterampilan, atau kemampuan yang menghambat operasi perusahaan. Keterbatasan ini mungkin termasuk fasilitas yang masih menjual produk. Peluangnya adalah ketika sebuah perusahaan memiliki posisi yang sangat menguntungkan dalam industri, dapat menemukan segmen pasar yang sebelumnya terabaikan, mengidentifikasi perubahan teknologi, mengubah aturan atau situasi persaingan, dan memperkuat hubungan antara pemasok dan pembeli. Ancaman bagi perusahaan terjadi ketika posisi perusahaan sangat tidak menguntungkan dalam persaingan. Ancaman sangat mengganggu posisi perusahaan dan Ancaman bagi perusahaan terjadi ketika posisi perusahaan sangat tidak menguntungkan dalam persaingan. Ancaman ini sangat mengganggu posisi perusahaan dan menghambat tujuan perusahaan.

## 2. Internal Factor Analysis Strategic (IFAS) dan External Factor Analysis Strategic (EFAS)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis SWOT dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang terdiri dari *Strengths*, *Weakness*, *Opportunities*, dan *Threat* terkait pengimplementasian teknologi digitalisasi pelayanan. Analisis ini didasarkan logika yang dapat mengetahui *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), serta secara bersamaan dapat mengetahui *opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) merupakan faktor-faktor strategis perusahaan yang perlu dianalisis dalam kondisi yang ada saat ini. Analisis SWOT ini akan dilakukan pada pengimplementasian teknologi finansial pada PT Pegadaian UPC Serang Cikarang.

## 3. Diagram Kartesius SWOT Analisis

Langkah selanjutnya yaitu menelusuri grafik analisis SWOT dengan membuat perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y. Nilai sumbu X dihasilkan dari selisih antara total kekuatan dan kelemahan, sedangkan nilai sumbu Y didapat dari selisih antara total peluang dan total ancaman, (Nanda P. Ningrum, 2019).

Menurut Rangkuti dalam Syifa (2023) diagram kartesius SWOT Analisis pada gambar menghasilkan 4 kuadran yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1

Kuadran ini menggambarkan situasi menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan dapat memanfaatkan peluang dan kekuatan yang dimilikinya. Strategi yang tepat adalah pertumbuhan yang agresif untuk meraih keuntungan maksimal.

2. Kuadran 2

Kuadran ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan internal. Strategi yang harus diadopsi adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang melalui strategi diversifikasi.

3. Kuadran 3

Kuadran ini menunjukkan perusahaan lemah namun memiliki potensi peluang yang besar. Disarankan untuk mengubah strategi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan memperbaiki kondisi perusahaan.

4. Kuadran 4

Kuadran ini menunjukkan situasi sulit dengan kelemahan yang signifikan di internal dan eksternal. Perusahaan perlu menerapkan strategi bertahan dan meningkatkan kinerja internal agar tidak semakin memburuk.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *penggunaan aplikasi pegadaian digital service* telah banyak dilakukan, tetapi penelitian tersebut mempunyai variasi yang berbeda seperti penggunaan variabel independent, lokasi penelitiannya, jumlah responden yang berbeda dengan yang lain dan adanya variasi lainnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *penggunaan aplikasi pegadaian digital service* sebagai berikut :

Putri dan Yuni (2022) yang melakukan penelitian dengan judul Analisis penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian UPC Bonto Bulaeng. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara penelitian yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang mengenai Aplikasi Pegadaian Digital

Service. Pengimplementasiannya aplikasi PDS yang cukup bagus dan baik dalam bidang inovasi digital melalui produknya aplikasi PDS, nasabah pun merasa puas dalam menggunakan aplikasi PDS karena aplikasi ini didesain secara mudah dan praktis sehingga nasabah mudah memahami penggunaannya, fitur yang disediakan cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan nasabah, aplikasi PDS ini dapat digunakan dimana pun dan kapan pun tanpa ada Batasan waktu di dalam aplikasi tersebut dan tentunya aplikasi PDS memiliki produk unggulan yang diminati para nasabah yaitu pada fitur Pembiayaan atau Pembayaran angsuran.

Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah variabel penelitian baik independent maupun dependent dan perbedaannya ada pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang digunakan.

Aprie Nuruliana (2023) yang melakukan penelitian dengan judul Analisis efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian Digital service (Pds) Dalam melayani transaksi produk Gadai dan non-Gadai di pegadaian KC Purwokerto, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dapat disimpulkan dalam Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non-Gadai ini dapat memberikan nilai tambah berupa persepsi pelanggan terhadap aplikasi PDS dengan efektifitasnya berupa: (1) kualitas pelayanan digital dimana aplikasi PDS relatif cepat dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah terkait produk gadai dan non-gadai. (2) kemudahan dalam bertransaksi, dimana dengan adanya aplikasi PDS ini sebagian nasabah merasa lebih mudah bertransaksi produk gadai dan non-gadai di pegadaian terutama yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor pegadaian. (3) kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan antusias dari nasabah untuk merekomendasikan aplikasi PDS ini.

Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah variabel penelitian baik independent maupun dependent dan perbedaannya ada pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang digunakan.

Oktavia dan Karina (2023) yang melakukan penelitian dengan judul Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi

Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah sangat berpengaruh positif. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat mempermudah nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. manfaat dan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat mempermudah nasabah. Dan keuntungan lain dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini yaitu nasabah dapat bertransaksi tanpa harus datang ke outlet dan mengantri.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat menjadikan transaksi nasabah lebih praktis, cepat, dan aman. Namun penerapannya masih belum maksimal, sehingga masih banyak nasabah yang tidak mengetahui penggunaan layanan aplikasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Pihak pegadaian akan terus memberikan edukasi terkait layanan aplikasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) agar terciptanya peningkatan kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi.

Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah variabel penelitian baik independent maupun dependent dan perbedaannya ada pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang digunakan.

**Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu**

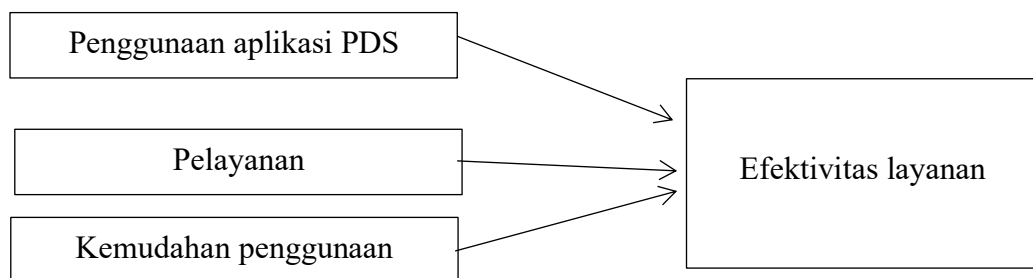
Peneliti	Judul	Variabel	Analisis	Hasil
Putri dan Yuni (2022)	Analisis penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian upc Bonto Bulaeng	Penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian digital, dan memudahkan nasabah bertransaksi	Analisis kualitatif	Ditarik kesimpulan dari jawaban 20 responden ialah nasabah sangat merasa mudah dan merasa sangat efektif pada saat menggunakan aplikasi PDS ini karena selain mudah diakses aplikasi PDS ini juga dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu di dalam aplikasi.
Aprie Nuruliana (2023)	Analisis efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian Digital service (Pds) Dalam melayani transaksi produk Gadai dan non-Gadai di pegadaian KC Purwokerto	Efektivitas layanan pegadaian digital service (pds), melayani transaksi produk gadai dan non gadai pt pegadaian	Analisis Kualitatif	Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service di KC Purwokerto dapat memberikan nilai tambah berupa persepsi pelanggan terhadap aplikasi PDS dengan efektifitasnya berupa: (1) kualitas pelayanan digital dimana aplikasi PDS relatif cepat dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah terkait produk

				gadai dan non-gadai. (2) kemudahan dalam bertransaksi, dimana dengan adanya aplikasi PDS ini sebagian nasabah merasa lebih mudah bertransaksi produk gadai dan non-gadai di pegadaian terutama yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke kantor pegadaian. (3) kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan antusias dari nasabah untuk merekomendasikan aplikasi PDS ini
Oktavia dan Karina (2023)	Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi nasabah di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru	Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service, dan memudahkan transaksi nasabah	Analisis kualitatif	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah sangat berpengaruh positif. Dengan adanya aplikasi Pegadaian

				<p>Digital Service (PDS) dapat mempermudah nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. manfaat dan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat mempermudah nasabah. Dan keuntungan lain dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini yaitu nasabah dapat bertransaksi tanpa harus datang ke outlet dan mengantri.</p>
--	--	--	--	---

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**