

**SOSIALISASI APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL  
PADA POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**SKRIPSI**

Oleh

**AVIVA GLEADIS KAINDEH  
NIM. 18 053 086**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV  
2022**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	viii
BIOGRAFI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan dan Manfaat .....	7
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Penelitian Tedahulu.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Subyek Penelitian.....	25
3.3 Metode dan Jenis Penelitian.....	25
3.4 Jenis data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
3.5 Prosedur Analisa dan Pengolahan Data .....	27
3.6 Pemeriksaan Kebasdahan Data .....	29
<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Sejarah PT Pegadaian.....	31
4.2 Visi dan Misi .....	33
4.3 Bidang Usaha .....	33
4.4 Logo dan Organisasi Perusahaan.....	34
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Hasil Analisis .....	37
5.2 Pembahasan.....	43

5.3 Implementasi.....	46
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
6.1 Kersimpulan .....	51
6.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi era globalisasi saat ini, bangsa Indonesia diperhadapkan oleh berbagai persaingan dan tantangan dalam semua bidang, baik bidang teknologi, ekonomi, sosial dan politik. Dalam keadaan seperti ini dituntut kesiapan dan kemampuan pada sumber daya manusia. Untuk menghadapi era globalisasi dalam dunia kerja sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam mencapai suatu tujuan oleh suatu instansi. Maka dalam menghadapi perkembangan tersebut terdapat banyak persaingan baik perorangan, kelompok bahkan dikalangan instansi-instansi juga memiliki persaingan yang begitu ketat dan berkompeten.

Pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak baik berbagai bidang kehidupan termasuk kehidupan bisnis perusahaan. Dengan adanya bantuan teknologi tersebut kegiatan operasional perusahaan baik perusahaan kecil maupun besar, berkembang menjadi lebih baik (Kooser Amanda, 2010). Birley Peter (2012) dengan memadukan teknologi dan sistem informasi perusahaan dapat melakukan banyak hal untuk mempertahankan bisnis dan sekaligus meningkatkan klien atau pelanggan.

Peran serta lembaga keuangan untuk membiayai perekonomian sangat dibutuhkan, salah satu lembaga keuangan yang terlibat dalam suatu pembiayaan pembangunan ekonomi adalah Pegadaian. Semakin tingginya minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa PT. Pegadaian (Persero) didukung pertumbuhan ekonomi

yang baik pada saat ini, sehingga PT. Pegadaian (Persero) senantiasa melakukan pembenahan terhadap internal perusahaan secara terus menerus dalam rangka meningkatkan kepuasan Pelanggan. Strategi yang perlu diperhatikan oleh PT. Pegadaian (Persero) adalah peningkatan kualitas pelayanan terhadap Pelanggan.

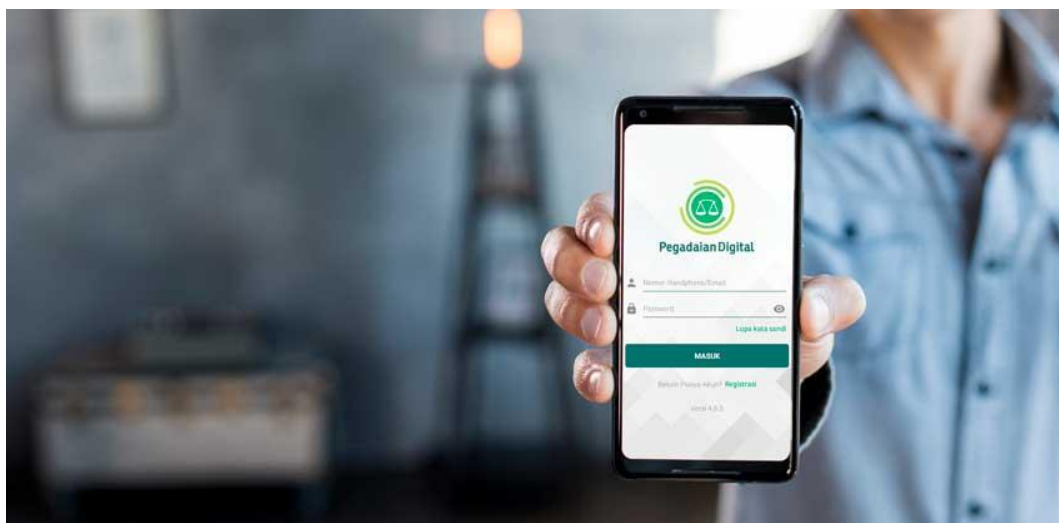
Suatu organisasi menggantungkan diri pada sistem informasi untuk dapat berdaya saing. Produktivitas sebagai faktor yang penting untuk mempertahankan daya saing perusahaan dapat ditingkatkan dengan sistem informasi yang baik. Dengan adanya sistem informasi berbasis web yang baik maka manajemen dalam organisasi perusahaan dapat mengevaluasi hasil dari suatu kegiatan apakah memuaskan pelanggan.

PT. Pegadaian (Persero) adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat dan jasa penaksiran atas nilai sebuah barang. Tugas pokok dari PT. Pegadaian (Persero) adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Tujuannya agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan pihak-pihak tertentu yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Perum Pegadaian mempunyai timbangan dan alat ukur tertentu, misalnya mengukur karat emas atau gram emas. Tujuan akhir penilaian adalah menentukan besarnya jumlah pinjam yang diberikan.

Pemberian uang pinjaman juga mengandung risiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasan, maka pegadaian dalam menyalurkan kredit (uang pinjaman) harus menggunakan prinsip kehati-hatian, pegadaian harus berusaha memperkecil risiko dalam pemberian uang pinjaman, dengan memaksimalkan bunga pinjaman,

dan pemberian jaminan yang pantas untuk kredit yang diberikan, maka perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan kegiatan usaha dan menentukan eksistensi dimasa depannya, sehingga dapat tetap beroperasi dalam jangka waktu ke depan. Kegiatan perkreditan (pemberian uang pinjaman) selalu menjadi hal yang sangat diperhatikan dikarenakan kegiatan perkreditan merupakan kegiatan utama pegadaian dalam menjalankan usahanya. Perusahaan sebagai penyalur kredit kepada Pelanggan terkadang mengalami kesulitan yaitu adanya tunggakan kredit atau kredit macet.

PT. Pegadaian (Persero) juga menggunakan sebuah aplikasi Pegadaian Digital yang diharapkan akan lebih mempermudah para Pelanggan, calon Pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai pegadaian. Oleh karena itulah dibutuhkan suatu aplikasi yang baik dan mudah dalam pengoperasiannya sehingga mampu memuaskan setiap Pelanggan dan tentunya berhubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.



**Gambar 1.1 Pegadaian Digital**  
Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital (2022)

Di dalam sebuah perusahaan diperlukan strategi pemasaran yang baik untuk menarik nasabah dalam sebuah perusahaan tersebut. Pemasaran atau marketing ialah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Caranya dengan membuat produk, menentukan harganya, tempat penjualannya dan mempromosikan produk tersebut kepada para konsumen.

Keberadaan aplikasi pegadaian digital sangat membantu masyarakat yang untuk dapat melakukan transaksi gadai. Pengetahuan masyarakat tentang keberadaan pegadaian digital masih sangat kurang. Karena aplikasi pegadaian digital saat ini terbilang baru dan penggunaanya belum terlalu. Untuk itu diperlukan strategi untuk mensosialisasikan aplikasi Pegadaian Digital kepada masyarakat.

Sosialisasi adalah proses yang membantu individu melalui belajar dan penyesuaian diri, bagaimana bertindak dan berpikir agar dapat berperan dan berfungsi, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Sosialisasi berkaitan dengan masyarakat yang mempelajari tentang tingkah laku manusia dalam masyarakat.

Dalam mensosialisasikan aplikasi pegadaian digital bagi nasabah pegadaian masih relatif baru tentulah tidak mudah. Kebanyakan nasabah pegadaian belum memahami penggunaan aplikasi pegadaian digital. Bagi kebanyakan nasabah pegadaian masih melakukan transaksi secara manual dan belum mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang narasumber di Pegadaian Area I Manado, menyatakan bahwa peran marketing dalam mensosialisasikan aplikasi pegadaian digital adalah untuk menginformasikan aplikasi pegadaian digital kepada

nasabah, karena nasabah tidak semua mengetahui berapa jumlah pembiayaan yang dilakukan, dalam aplikasi ini nasabah mengetahui seberapa besar jumlah pembiayaan yang telah dilakukan nasabah. Dalam aplikasi ini dapat memudahkan para nasabah melakukan transaksi tanpa harus melakukan transaksi secara manual dan menghemat waktu nasabah.

Sebagian nasabah tidak memahami bagaimana penggunaan android dan penggunaan aplikasi pegadaian digital, sehingga sulit menjelaskan bagaimana penggunaannya. Kebanyakan nasabah masih melakukan transaksi secara manual, mereka berpikir melakukan transaksi secara online sangat sulit sehingga nasabah lebih memilih yang mudah yaitu langsung ke kantor pegadaian.

Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang tepat agar sosialisasi aplikasi pegadaian digital tersebut sesuai dengan harapan. Dalam mensosialisasikan aplikasi pegadaian digital dibutuhkan peran marketing, peran marketing ini diharapkan dapat membantu pihak pegadaian mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu terwujudnya pemahaman para nasabah atas penggunaan aplikasi pegadaian digital.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Sosialisasi Aplikasi Pegadaian Digital Pada Politeknik Negeri Manado”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang diatas dan pengamatan dilapangan, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di Politeknik Negeri Manado masih terbilang sedikit;

2. Rendahnya penilaian dari pengguna terhadap aplikasi Pegadaian Digital di Politeknik Negeri Manado;

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Setelah melakukan observasi umum pada Politeknik Negeri Manado, maka pembatasan masalah penelitian diarahkan pada :

1. Aplikasi Pegadaian Digital
2. Kepuasan Pelanggan

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan uraian dari latar belakang pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi sosialisasi Pegadaian Digital Pada Politeknik Negeri Manado?
2. Bagaimana peran marketing dalam mensosialisasikan aplikasi Pegadaian Digital?
3. Strategi apa saja yang melatarbelakangi peran marketing dalam mensosialisasikan aplikasi Pegadaian Digital?

### **1.5 Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran pemanfaatan aplikasi pegadaian digital di Politeknik Negeri Manado.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan tentang strategi sosialisasi aplikasi pegadaian digital pada Politeknik Kota Manado.
2. Bagi perusahaan, diharapkan memperoleh manfaat berupa wacana ilmiah untuk menyusun strategi pemasaran atau sosialisasi aplikasi pegadaian digital yang dapat dipertimbangan dalam melakukan inovasi untuk kedepannya.