

**OPTIMALISASI LAYANAN PRGADAIAN MELALUI
DIGITALISASI TRANSAKSI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG MANADO TIMUR UPC PRKAMIL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh
Villy Victor Runtuwene
NIM. 21053221**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Villy Victor Runtuwene , 2025. **“Optimalisasi Layanan Prgadaian Melalui Digitalisasi Transaksi Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur Upc Prkamil”**. Di bawah bimbingan Jacob tateol S. Makapedu , SE. MTDev. dan Drs. Laurens ponggohong, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan digitalisasi transaksi sebagai upaya optimalisasi layanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Latar belakang penelitian berangkat dari permasalahan pelayanan manual yang dinilai kurang efisien, lambat, serta rawan kesalahan pencatatan sehingga menurunkan kepuasan nasabah. Transformasi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION diterapkan untuk menjawab kebutuhan layanan yang cepat, praktis, dan aman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap pengelola UPC, kasir, dan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi transaksi berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek kecepatan, ketepatan, serta kepuasan nasabah. Proses layanan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan, sekaligus memperkuat citra Pegadaian sebagai lembaga keuangan modern. Namun demikian, penerapannya masih menghadapi kendala, seperti gangguan jaringan internet, error aplikasi, rendahnya literasi digital nasabah, serta resistensi terhadap perubahan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak Pegadaian melakukan pendampingan langsung, pelatihan bagi pegawai, serta tetap menyediakan layanan manual sebagai alternatif. Secara keseluruhan, digitalisasi terbukti berperan penting dalam optimalisasi layanan, meskipun membutuhkan perbaikan berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh nasabah.

Kata Kunci : *Digitalisasi Transaksi, Optimalisasi Layanan, Pegadaian, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Publik*

Villy Victor Runtuwene, 2025. ***“Optimizing Pawnshop Services Through Transaction Digitalization at PT.Pegadaian (Persero) East Manado Branch Upc Prkamil”***. Under the guidance of Jacob Tateol S. Makapedu, SE. MTDev. and Drs. Laurens Ponggohong, M.Si.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of transaction digitalization as an effort to optimize services at PT Pegadaian (Persero) Manado Timur Branch UPC Perkamil. The background of this research arises from problems in manual services that are considered inefficient, slow, and prone to recording errors, which decrease customer satisfaction. The digital transformation through Pegadaian Digital Service (PDS) and PASSION applications was introduced to meet the need for fast, practical, and secure services. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving branch managers, cashiers, and customers. The findings indicate that transaction digitalization has successfully improved service quality in terms of speed, accuracy, and customer satisfaction. Service processes have become more effective, efficient, and transparent, while also strengthening Pegadaian's image as a modern financial institution. Nevertheless, several challenges remain, including internet network disruptions, application errors, limited digital literacy among customers, and resistance to change. To address these issues, Pegadaian has provided direct assistance, employee training, and maintained manual service alternatives. Overall, digitalization plays a significant role in optimizing services, although continuous improvements are necessary to ensure its benefits are maximized for all customers.

Keywords : *Transaction Digitalization, Service Optimization, Pegadaian, Customer Satisfaction, Public Service*

MOTTO

In The Name Of Jesus Christ

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari, cukuplah untuk sehari”

Matius 6:34

“Skripsi ini tidak sempurna. Tapi cukup untuk saya wisuda dan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M). Puji Tuhan Untuk segala hal – hal baik yang sedang diperjuangkan.”

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak Nya yang lemah.

Papa, Mama, Kakak, Adik serta Istri dan Anak tercinta, segala motivasi dan Doa untuk keberhasilan saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

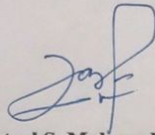
Skripsi Oleh Villy Victor Runtuwene
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado,...September 2025

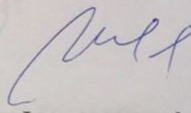
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



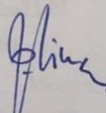
Jacob Tateol S. Makapedu, SE. MTDev
NIP.19650121 199003 1 001



Drs. Laurens ponggohong, M.Si
NIP.19610208 198811 1 001

Mengetahui :

Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP.197307222002122001

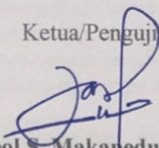
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
OPTIMALISASI LAYANAN PRGADAIAN MELALUI DIGITALISASI
TRANSAKSI DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MANADO
TIMUR UPC PRKAMIL

Oleh

Villy Victor Runtuwene
NIM. 21053221

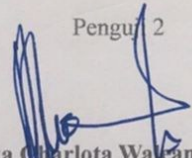
Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Manado,...September 2025

Ketua/Penguji 1


Jacob Tateol S. Makapedua , SE. MTDev

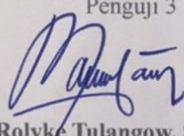
NIP. 196501211990031001

Penguji 2


Mriska Charlota Walean, SE.,M.Si

NIP. 197409152002122001

Penguji 3


Rolyke Tulangow, SE.,M.Si

NIP. 196604141994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Diana Rowena S. Maramis,SE, M.Si

NIP. 197209152002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Villy Victor Runtuwene

NIM : 21053221

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : D/IV Manajemen Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar Merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan bagian tulisan atau pikiran Orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Skripsi Ini hasil jiplakan, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan perundang-Undangan yang berlaku.

Manado,...September 2025
Yang membuat pernyataan

Villy Victor Runtuwene
NIM. 21053221

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Villy Victor Runtuwene
Nim : 21053221
Tempat Tanggal Lahir : Palaes, 31 Januari 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Jl. Jaga III, Desa Palaes
Kec Likupang Barat , Kab Minahasa Utara
Nama Ayah : Andries Runtuwene
Nama Ibu : Vera Boyoh
Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Pegadaian Melalui
Digitalisasi Transaksi di PT. Pegadaian (Persero)
Cabang Manado Timur UPC Perkamil
Alamat Orang Tua : Jl. Jaga III, Desa Palaes
Kec Likupang Barat, Kab Minahasa Utara
Dosen Pembimbing : 1. Jacob Tateol S. Makapedu, SE. MTDev
2. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si.
Dosen Penguji : 1. Mriska Charlota Walean, SE.,M.Si
2. Rolyke Tulangow, SE.,M.Si

Manado,...September 2025
Mahasiswa

Villy Victor Runtuwene
NIM. 21053221

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Optimalisasi Layanan Pegadaian Melalui Digitalisasi Transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi transaksi sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian, khususnya di Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST.,MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan

dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado.

6. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Rambing, SE., M.M selaku Ketua Program Study Manajemen Bisnis
9. Vekky Supit, SE., M.Si selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administarasi Bisnis,
10. Jacob Tateol Makapedua, SE. MTDev selaku Dosen Pembimbing dan Serta Dosen Penguji Satu.
11. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Dua.
12. Keluarga yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini, baik secara materi maupun non materi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi dasar pelaksanaan penelitian yang bermanfaat bagi pihak terkait. Terimah Kasih

Manado, 8 September 2025

Villy Villy Runtuwene
NIM. 21053221

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIODATA MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.2 Identifikasi Masalah	19
1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian.....	19
1.3.1 Fokus Penelitian	19
1.3.2 Sub Fokus Penelitian.....	20
1.4 Pembatasan Masalah.....	20
1.5 Rumusan Masalah.....	21
1.6 Tujuan Penelitian	21
1.6.1 Tujuan Umum	21
1.6.2 Tujuan Khusus	22
1.7 Manfaat Penelitian.....	22
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	24
2.1 Landasan Teori	24
2.1.1 Konsep Digitalisasi Transaksi	24
2.1.2 Konsep Optimalisasi Layanan	27

2.1 Hubungan antara Konsep.....	29
2.2.1 Digitalisasi sebagai sarana menuju optimalisasi layanan.....	29
2.2.3 Optimaliasasi layanan sebagai tolok ukur keberhasilan digitalisasi	30
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Tempat Dan Waktu Peneltian.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian.....	32
3.3 Subjek Penelitian	33
3.4 Instrumen Penelitian	34
3.4 Data dan Sumber Data	35
3.4.1 Data Primer.....	36
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.5.1 Observasi	38
3.5.2 Wawancara	38
3.5.6 Dokumen.....	40
3.6 Prosedur Analisa Data	40
3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction)	41
3.6.2 Penyajian Data (Data Display)	42
3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	42
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
3.7.1 Kredibilitas (Credibility)	43
3.7.2 Transferabilitas (Transferability).....	44
3.7.3 Dependabilitas (Dependability)	45
3.7.4 Konfirmabilitas (Confirmability).....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	47
4.1 Sejarah PT. PLN (Persero)	47
4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	48
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.3.1 Visi	48

4.3.2 Misi	48
4.3.3 Moto	49
4.4 Arti Dari Logo Pengadaian.....	49
4.5 Sumber Daya Perusahaan	50
4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	50
4.5.2 Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Di ULP Manado Utara	51
4.6 Organisasi Perusahaan	51
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN	54
5.1 Hasil Temuan Penelitian.....	54
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	55
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Optimalisasi Layanan Prgadaian Melalui Digitalisasi Transaksi Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur Upc Prkamil.....	56
5.3 Implementasi	67
BAB VI PENUTUP	69
6.1. Kesimpulan.....	69
6.1. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	14
2.	Kriteria Informan	18
3.	Sumber Daya Manusia (SDM) Di UPC Perkamil	36
4.	umber Daya Fisik (Fasilitas)	36
5.	Jawaban Informan Pertanyaa A	41
6.	Jawaban Informan Pertanyaan B.....	43
7.	Jawaban Informan Pertanyaan C.....	45
8.	Jawaban Informan Pertanyaan D	47
9.	Jawaban Informan Pertanyaan E	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Teknik Pengumpulan Data	22
2.	Proses Wawancara di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil	23
3.	Proses Wawancara Pada Nasabah	24
4.	Komponen Analisa Bata	26
5.	PT Pegadaian (Persero) Manado Timur UPC Perkamil	33
6.	Logo Pegadaian (Persero).....	34
7.	Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Lampiran Pertayaan	58
Lampiran 3 Dokumentasi.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada penyediaan layanan keuangan berbasis gadai maupun non-gadai. Di wilayah Manado Timur, khususnya pada Cabang UPC Perkamil, Pegadaian menjadi salah satu alternatif utama masyarakat untuk memperoleh dana cepat dengan jaminan barang. Keberadaan lembaga ini sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak, seperti biaya pendidikan, pengobatan, hingga modal usaha kecil menengah. Dengan demikian, Pegadaian berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat sekitar.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan Pegadaian di cabang ini masih menghadapi sejumlah kendala. Sebagian besar transaksi masih dilakukan secara manual sehingga prosesnya memakan waktu cukup lama. Nasabah seringkali harus menunggu dalam antrean panjang, dan tidak jarang terjadi kesalahan pencatatan akibat keterbatasan sistem manual. Kondisi ini menimbulkan keluhan dari pelanggan, baik dalam proses pengajuan pinjaman maupun penebusan barang, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan.

Masalah tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pegadaian belum sepenuhnya optimal. Padahal, dalam konteks persaingan antar lembaga keuangan, kualitas layanan merupakan aspek fundamental yang menentukan tingkat kepercayaan serta loyalitas pelanggan. Wahab (2017) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Demikian pula, Ikhsan dkk. (2024) menyatakan bahwa pelayanan prima dan purna jual menjadi faktor penting yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Artinya, tanpa adanya peningkatan layanan yang konsisten, Pegadaian akan sulit mempertahankan dan memperluas basis nasabahnya.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, transformasi digital menjadi suatu keharusan dalam dunia jasa keuangan, termasuk Pegadaian. Digitalisasi transaksi memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat, akurat, dan efisien. Nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti pembayaran cicilan, penebusan barang, maupun pengecekan status gadai secara lebih praktis. Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta keamanan data nasabah. Hal ini sejalan dengan pendapat Tumilantouw dkk. (2019) yang menekankan bahwa penyederhanaan prosedur layanan melalui penerapan SOP berbasis teknologi dapat mengurangi risiko kesalahan serta meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Lebih jauh, inovasi digital juga menjadi kunci bagi Pegadaian untuk tetap kompetitif. Masyarakat kini semakin terbiasa dengan layanan keuangan digital yang mudah diakses, sehingga Pegadaian perlu menyesuaikan diri dengan tren tersebut agar tidak tertinggal dari lembaga keuangan lainnya. Digitalisasi bukan hanya soal efisiensi internal, melainkan juga upaya menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih modern, cepat, dan fleksibel.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi digitalisasi transaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Penelitian ini berfokus pada kondisi layanan

sebelum dan sesudah digitalisasi, tahapan penerapan sistem digital, dampaknya terhadap kepuasan nasabah, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi pelayanan berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat sejumlah persoalan yang dihadapi dalam pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, antara lain:

1. Proses pelayanan yang masih manual dan kurang efisien.
2. Kepuasan nasabah yang cenderung rendah.
3. Kebutuhan akan transformasi digital.
4. Kendala dalam implementasi digitalisasi.
5. Kurangnya evaluasi menyeluruh terkait dampak digitalisasi.

1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penerapan digitalisasi transaksi sebagai upaya untuk mengoptimalkan layanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Kajian diarahkan untuk menggali secara mendalam bagaimana proses digitalisasi dijalankan, sejauh mana perubahan yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan, serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknis penerapan digitalisasi, tetapi juga mengaitkannya

dengan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan Pegadaian.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Untuk mendukung pencapaian fokus utama penelitian, subfokus penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil sebelum penerapan digitalisasi transaksi.
2. Mendeskripsikan proses penerapan digitalisasi transaksi, termasuk penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION dalam sistem pelayanan.
3. Menilai dampak penerapan digitalisasi transaksi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah sebagai indikator optimalisasi layanan.
4. Mengidentifikasi hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi transaksi.
5. Menjelaskan upaya yang dilakukan pihak Pegadaian dalam mengatasi hambatan tersebut guna memastikan pelayanan tetap optimal.

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada penerapan digitalisasi transaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Fokus kajian diarahkan pada pelayanan nasabah, khususnya terkait proses gadai, pembayaran, dan penebusan yang telah terdigitalisasi. Penelitian tidak membahas aspek keuangan

internal, manajemen risiko, maupun kebijakan korporat di tingkat pusat, melainkan hanya menyoroti layanan operasional di cabang. Waktu penelitian juga dibatasi pada periode Januari hingga Mei 2025, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga analisis difokuskan pada data kualitatif tanpa perhitungan statistik secara mendalam.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, fokus, serta pembatasan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil sebelum diterapkannya sistem digitalisasi transaksi?
2. Bagaimana proses penerapan digitalisasi transaksi, termasuk penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION dalam kegiatan pelayanan?
3. Bagaimana dampak digitalisasi transaksi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah dalam upaya optimalisasi layanan Pegadaian?
4. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi transaksi di Pegadaian Cabang Manado Timur UPC Perkamil?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Pegadaian untuk mengatasi hambatan tersebut agar kualitas pelayanan tetap optimal?

1.6 Tujuan Penelitian

1.6.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan digitalisasi transaksi sebagai upaya optimalisasi layanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Penelitian ini juga berfokus pada sejauh mana transformasi digital tersebut mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah dalam proses pelayanan.

1.6.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan kondisi pelayanan Pegadaian di Cabang Manado Timur UPC Perkamil sebelum penerapan digitalisasi transaksi.
2. Menjelaskan proses penerapan digitalisasi transaksi melalui pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION dalam sistem layanan.
3. Menganalisis dampak penerapan digitalisasi transaksi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah dalam upaya optimalisasi pelayanan.
4. Mengidentifikasi hambatan atau kendala yang muncul selama pelaksanaan digitalisasi transaksi.
5. Menjelaskan upaya yang dilakukan oleh pihak Pegadaian dalam mengatasi hambatan tersebut guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang nyata baik secara teoritis

maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti dan Pembaca

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata, khususnya dalam bidang pelayanan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai penerapan digitalisasi transaksi di lembaga keuangan, sekaligus melatih kemampuan dalam menyusun karya ilmiah. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan terkait studi pelayanan publik dan digitalisasi di sektor keuangan.

b) Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi akademik dan menambah literatur di bidang administrasi bisnis, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan. Penelitian ini juga dapat menjadi contoh penerapan metode penelitian kualitatif deskriptif bagi mahasiswa lain yang menyusun tugas akhir, sekaligus memperkuat keterhubungan antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di lapangan.

c) Bagi PT Pengadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil

Penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi pihak Pengadaian dalam mengevaluasi penerapan digitalisasi transaksi yang sedang berjalan. Temuan penelitian diharapkan dapat membantu instansi dalam mengidentifikasi kelemahan maupun kendala yang dihadapi, sekaligus memberikan gambaran strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital agar lebih efektif dan efisien.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Digitalisasi Transaksi

Digitalisasi transaksi merupakan suatu proses transformasi dari sistem manual menuju pemanfaatan teknologi informasi yang lebih modern. Langkah ini bertujuan menciptakan layanan yang lebih cepat, praktis, aman, serta sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Kuntoro dan Suseno (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi layanan publik merupakan strategi penting untuk mempercepat proses, meningkatkan akurasi, dan mengurangi kesalahan manusia. Senada dengan itu, Panggabean & Meilani (2023) menegaskan bahwa digital era governance menuntut adanya inovasi teknologi agar pelayanan lebih responsif, akuntabel, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat yang serba digital.

Dalam konteks PT Pegadaian (Persero), digitalisasi transaksi diwujudkan melalui aplikasi atau platform digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas, seperti pembayaran cicilan, penebusan barang, dan pengecekan status gadai secara daring. Nurhayati dkk. (2025) menemukan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) terbukti meningkatkan aksesibilitas layanan serta mendorong inklusi keuangan di kalangan masyarakat. Meski demikian, implementasi digitalisasi tidak terlepas dari tantangan, di antaranya keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital sebagian nasabah, serta masalah keamanan data.

Berdasarkan berbagai literatur, konsep digitalisasi transaksi dapat dijabarkan melalui beberapa poin utama berikut:

a) Efisiensi Proses Layanan

Salah satu tujuan utama digitalisasi adalah menciptakan efisiensi dalam alur transaksi. Sistem manual yang cenderung lambat dan berisiko menimbulkan kesalahan dapat diminimalisasi dengan adanya layanan berbasis digital. Melalui digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih sederhana, waktu pelayanan berkurang secara signifikan, dan potensi terjadinya human error dapat ditekan. Efisiensi ini juga mencakup penghematan sumber daya, baik dari sisi tenaga kerja maupun biaya operasional, karena sebagian besar aktivitas dapat dijalankan secara otomatis melalui sistem.

b) Aksesibilitas dan Kemudahan Nasabah

Digitalisasi transaksi memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan layanan kapan saja dan di mana saja. Jika sebelumnya nasabah harus datang langsung ke kantor Pegadaian, maka dengan sistem digital mereka dapat melakukan transaksi melalui aplikasi secara real time. Hal ini menjawab kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan cepat dan fleksibel. Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang inklusi keuangan, karena dapat menjangkau masyarakat yang berada jauh dari kantor cabang, sehingga memperluas basis nasabah Pegadaian.

c) Transparansi dan Keamanan Data

Keunggulan lain dari digitalisasi adalah terciptanya transparansi dalam

pencatatan transaksi. Sistem digital memungkinkan data tersimpan dengan lebih akurat, mudah dilacak, dan dapat diaudit secara berkala. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan karena setiap transaksi dapat dipantau dengan jelas. Selain itu, aspek keamanan data menjadi perhatian utama, mengingat layanan digital menyangkut informasi pribadi dan keuangan nasabah. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi harus diiringi dengan sistem perlindungan data yang kuat untuk menjaga privasi serta mencegah penyalahgunaan informasi.

d) Indikator Digitalisasi Transaksi

Untuk menilai sejauh mana digitalisasi transaksi berhasil diterapkan, diperlukan sejumlah indikator sebagai tolok ukur. Indikator tersebut meliputi:

1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan dengan sistem manual.
2. Kemudahan akses layanan melalui aplikasi digital.
3. Ketersediaan layanan secara real time dan fleksibel sesuai kebutuhan nasabah.
4. Tingkat keamanan data serta perlindungan privasi pengguna.
5. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang dihadirkan.

Dengan demikian, digitalisasi transaksi dapat dipahami bukan hanya sebagai inovasi teknologi, melainkan strategi menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses masyarakat, serta memperkuat daya saing Pegadaian di era persaingan industri keuangan.

2.1.2 Konsep Optimalisasi Layanan

Optimalisasi layanan dapat dipahami sebagai upaya sistematis yang dilakukan suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Tumilantouw dkk. (2019), pelayanan publik yang optimal ditandai dengan prosedur sederhana, pelayanan cepat, serta hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, Wahab (2017) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Dalam konteks lembaga keuangan, termasuk Pegadaian, optimalisasi layanan menjadi faktor penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Ikhsan dkk. (2024) menunjukkan bahwa pelayanan prima serta layanan purna jual yang konsisten mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Artinya, optimalisasi layanan tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan sesaat, tetapi juga memperkuat hubungan berkelanjutan dengan nasabah.

Lebih lanjut, penerapan optimalisasi layanan pada era digital erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi. Arpan dkk. (2017) mencontohkan penggunaan aplikasi PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online) sebagai instrumen digital untuk mempercepat proses layanan. Meski demikian, penelitian tersebut juga menemukan adanya kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah dengan

kualitas layanan yang diterima, yang menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan literatur, konsep optimalisasi layanan dapat dijelaskan dalam beberapa poin utama berikut:

a) Peningkatan Efektivitas Pelayanan

Optimalisasi diarahkan untuk memastikan setiap proses layanan mampu mencapai tujuan secara tepat. Efektivitas pelayanan terlihat dari bagaimana kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan hasil yang sesuai harapan. Semakin tinggi efektivitas, semakin besar pula kemungkinan nasabah merasa puas dan terus menggunakan layanan yang disediakan.

b) Peningkatan Efisiensi Proses

Selain efektif, layanan yang optimal juga harus efisien. Efisiensi mencakup penggunaan sumber daya secara tepat, baik waktu, biaya, maupun tenaga kerja. Dengan penerapan teknologi, Pegadaian dapat memangkas waktu pelayanan, mengurangi antrean, serta menekan biaya operasional, tanpa mengurangi kualitas layanan yang diterima oleh nasabah.

c) Kualitas Interaksi dengan Nasabah

Optimalisasi layanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi, tetapi juga menyangkut interaksi antara pegawai dan nasabah. Sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta kesediaan pegawai untuk membantu merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik. Hal ini sejalan dengan konsep *service excellence* yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam pelayanan.

d) Indikator Optimalisasi Layanan

Keberhasilan optimalisasi layanan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.
2. Kecepatan dan ketepatan penyelesaian layanan.
3. Efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya dalam pelayanan.
4. Peningkatan loyalitas nasabah terhadap layanan Pegadaian.
5. Kualitas interaksi dan komunikasi antara pegawai dengan nasabah.

Dengan demikian, optimalisasi layanan merupakan strategi penting bagi Pegadaian untuk memastikan layanan tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berkualitas serta mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

2.1 Hubungan antara Konsep

Digitalisasi transaksi dan optimalisasi layanan merupakan dua konsep yang saling mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero). Digitalisasi berperan sebagai instrumen teknis, sedangkan optimalisasi layanan menjadi tujuan utama yang ingin dicapai. Hubungan antara keduanya dapat dijelaskan dalam dua poin utama berikut:

2.2.1 Digitalisasi sebagai sarana menuju optimalisasi layanan

Penerapan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan praktis. Hal ini secara langsung mendukung tercapainya pelayanan yang lebih efisien, sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan lebih baik. Tanpa digitalisasi, upaya

optimalisasi layanan akan terbatas karena masih bergantung pada sistem manual yang lambat dan rawan kesalahan.

2.2.3 Optimalisasi layanan sebagai tolak ukur keberhasilan digitalisasi

Digitalisasi tidak akan berarti jika tidak menghasilkan peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan menjadi parameter untuk menilai efektivitas digitalisasi, yang dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas pelanggan, serta kepercayaan terhadap layanan Pegadaian. Dengan demikian, digitalisasi dan optimalisasi merupakan dua konsep yang saling melengkapi: teknologi sebagai alat, dan kualitas layanan sebagai tujuan akhir.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Table 1
Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Wahab (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Hanya membahas kualitas layanan, belum mengaitkan dengan digitalisasi transaksi.
Arpan, Ardi, & Prabowo (2017). Analisis Kualitas Layanan PASSION di PT Pegadaian.	Aplikasi PASSION mempercepat layanan, meski terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.	Fokus pada evaluasi aplikasi PASSION, bukan digitalisasi transaksi secara menyeluruh.
Tumilantouw, dkk. (2019). Analisis Penerapan SOP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.	Penyederhanaan SOP mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan.	Meneliti SOP pelayanan publik, bukan digitalisasi di Pegadaian.
Ikhsan, dkk. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima dan Purna Jual	Pelayanan prima dan purna jual meningkatkan loyalitas pelanggan jangka panjang.	Penelitian fokus pada pelayanan konvensional, belum menyentuh aspek digitalisasi.

terhadap Nasabah.	Loyalitas	
Cendana, dkk. (2024). Pengaruh Layanan Digital dan Agen Pegadaian terhadap Kinerja Perusahaan.	Layanan digital dan agen Pegadaian berpengaruh positif terhadap kinerja, meski terkendala error aplikasi.	Membahas layanan digital secara umum, penelitian ini fokus pada digitalisasi transaksi di satu cabang tertentu.
Nurhayati, dkk. (2025). Transformasi Digital pada Pegadaian Syariah melalui Aplikasi PSD.	Aplikasi PSD meningkatkan aksesibilitas dan inklusi keuangan, meskipun terkendala literasi digital.	Fokus pada Pegadaian Syariah, sedangkan penelitian sekarang pada Pegadaian konvensional Cabang Manado Timur UPC Perkamil.
Kuntoro & Suseno (2024). Digitalisasi Layanan Publik di Era Modernisasi Birokrasi.	Digitalisasi layanan publik mempercepat proses, meningkatkan akurasi, serta mengurangi kesalahan manusia.	Penelitian ini bersifat umum pada layanan publik, bukan secara khusus pada Pegadaian.
Panggabean & Meilani (2023). Digital Era Governance dalam Peningkatan Pelayanan Publik.	Teknologi digital meningkatkan akuntabilitas, responsivitas, dan transparansi layanan.	Fokus pada pemerintahan digital, sementara penelitian sekarang fokus pada sektor keuangan Pegadaian.
Adila & Putri (2023). Transformasi Digital dalam Birokrasi Publik: Tantangan dan Peluang.	Digitalisasi memberi peluang efisiensi, namun menghadapi hambatan infrastruktur dan kesiapan SDM.	Membahas birokrasi publik secara luas, bukan pelayanan Pegadaian.
Azizah, dkk. (2022). Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro.	Inovasi teknologi terbukti meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas akses layanan.	Penelitian ini pada lembaga keuangan mikro, sementara penelitian sekarang menyoroti Pegadaian sebagai BUMN.

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Peneltian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, Kota Manado, Sulawesi Utara. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu unit layanan Pegadaian yang sedang mengimplementasikan sistem digitalisasi transaksi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kemudahan akses peneliti untuk melakukan observasi langsung maupun wawancara dengan pihak terkait.

Pelaksanaan penelitian berlangsung selama peneliti menjalani kegiatan magang, yaitu sejak 1 Januari 2025 hingga 31 Mei 2025. Pada periode ini peneliti melakukan observasi, pengumpulan data lapangan, serta pencatatan proses digitalisasi transaksi yang diterapkan. Sementara itu, wawancara mendalam dengan informan kunci dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2025 guna melengkapi serta memperkuat data hasil observasi yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan demikian, rangkaian penelitian mencakup kegiatan observasi lapangan dan wawancara, sehingga data yang dikumpulkan lebih komprehensif.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman yang mendalam mengenai proses digitalisasi transaksi serta dampaknya terhadap optimalisasi layanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Penelitian kualitatif menekankan pada penggalian makna, persepsi, serta pengalaman informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas, sistematis, dan faktual mengenai kondisi pelayanan Pegadaian sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi. Menurut Ardianto (2011), penelitian deskriptif bertujuan menjelaskan fenomena berdasarkan data yang ditemukan di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan fakta yang ada, tetapi juga menganalisis hambatan serta strategi yang dilakukan Pegadaian dalam mengoptimalkan layanan berbasis digital.

Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan data yang kaya dan mendalam sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian, mulai dari kondisi layanan sebelum digitalisasi, proses penerapan, dampak yang ditimbulkan, hingga kendala yang dihadapi.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dianggap memiliki informasi relevan mengenai penerapan digitalisasi transaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami permasalahan yang diteliti.

Table 2
Kriteria Informan

Keterangan	Kriteria	Informan
Pengelola UPC	Memiliki peran sebagai penanggung jawab operasional dan memahami kebijakan penerapan digitalisasi transaksi.	1
Kasir	Bertugas langsung dalam melayani transaksi nasabah, sehingga mengetahui secara teknis perubahan dari sistem manual ke digital.	1

Nasabah	Pengguna layanan Pegadaian yang merasakan langsung dampak digitalisasi transaksi.	3
---------	---	---

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama (key instrument) yang berperan dalam menentukan arah, strategi, serta kedalaman data yang diperoleh. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci karena peneliti sendiri yang menetapkan fokus, memilih informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis, menafsirkan, hingga menyimpulkan hasil penelitian. Oleh karena itu, kepekaan, ketelitian, serta kemampuan peneliti dalam memahami konteks penelitian menjadi hal yang sangat menentukan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menggunakan beberapa instrumen bantu untuk mendukung proses pengumpulan data agar lebih sistematis dan terarah. Instrumen bantu tersebut meliputi:

a) Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara disusun dalam bentuk daftar pertanyaan terbuka yang fleksibel, sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Moleong (2017), wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh pewawancara (peneliti) kepada narasumber untuk memperoleh informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, pedoman wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai kondisi pelayanan Pegadaian sebelum digitalisasi, proses implementasi, dampak yang dirasakan nasabah, serta kendala yang dihadapi oleh pegawai maupun manajemen.

b) Lembar Observasi

Observasi merupakan teknik penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti mengamati langsung fenomena yang terjadi di lapangan. Arikunto (2013) menyatakan bahwa observasi adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung gejala-gejala yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, lembar observasi digunakan untuk mencatat aktivitas pelayanan, interaksi pegawai dengan nasabah, penggunaan aplikasi digital, serta kendala teknis yang muncul selama proses pelayanan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh data berupa catatan, laporan, arsip, maupun foto yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Creswell (2014), dokumen dapat dijadikan sumber data penting karena dapat memperkuat hasil wawancara dan observasi, serta memberikan gambaran lebih objektif mengenai kondisi yang diteliti. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi arsip transaksi, laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya terkait digitalisasi transaksi di Pegadaian.

Dengan memadukan instrumen utama berupa peneliti dan instrumen bantu berupa pedoman wawancara, lembar observasi, serta dokumentasi, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini lebih lengkap, valid, dan sesuai dengan fokus penelitian.

3.4 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber yang relevan

dengan fokus penelitian. Menurut Lofland (dalam Moleong, 2017), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan catatan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi dengan informan. Menurut Sugiyono (2018), data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber pertama melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari:

- a) Wawancara dengan pengelola UPC, kasir, dan nasabah Pegadaian yang menjadi informan penelitian.
- b) Observasi langsung terhadap proses pelayanan, baik sebelum maupun sesudah penerapan digitalisasi transaksi.
- c) Catatan lapangan peneliti selama kegiatan magang dan penelitian berlangsung.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau pihak ketiga, yang berfungsi melengkapi data primer. Menurut Arikunto (2013), data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip yang sudah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

- a) Dokumen internal Pegadaian, seperti laporan transaksi, arsip kegiatan,

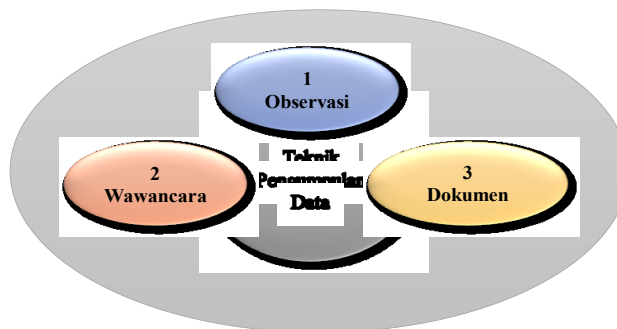
dan catatan operasional.

- b) Literatur berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan digitalisasi dan optimalisasi pelayanan.
- c) Data pendukung lain yang relevan, baik dari publikasi resmi perusahaan maupun dari instansi pemerintah terkait.

Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang lebih komprehensif, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan secara berulang dan mendalam melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, sehingga peneliti mampu memahami fenomena yang diteliti secara komprehensif.



Gambar 1

Teknik Pengumpulan Data

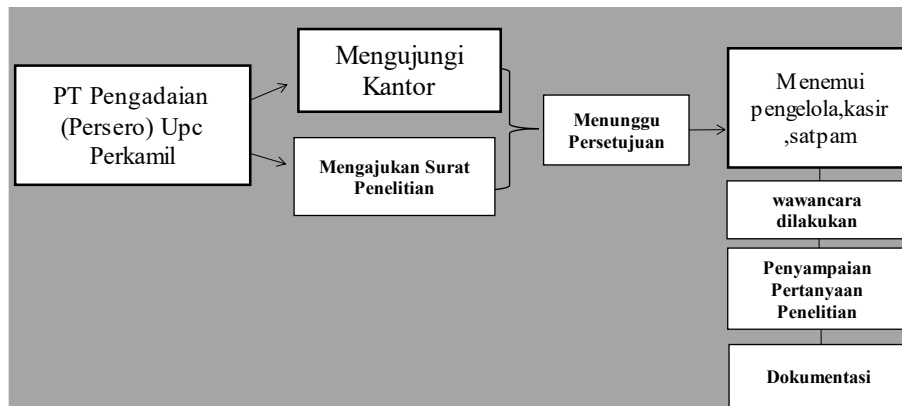
Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan peneliti selama masa magang di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, yaitu sejak 1 Januari hingga 31 Mei 2025. Menurut Arikunto (2013), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data yang lebih faktual. Dalam tahap ini, peneliti mencatat berbagai aktivitas pelayanan, baik yang masih manual maupun yang sudah terdigitalisasi. Observasi juga mencakup interaksi pegawai dengan nasabah, penggunaan aplikasi digital dalam transaksi, serta hambatan teknis yang muncul. Observasi lapangan ini penting karena memberikan data primer yang autentik dan objektif.

3.5.2 Wawancara

Setelah observasi, peneliti melaksanakan wawancara mendalam dengan lima orang informan, yang terdiri dari 1 pengelola UPC, 1 kasir, dan 3 nasabah. Wawancara dilakukan secara langsung pada 25 Agustus 2025 dengan menggunakan pedoman pertanyaan terbuka. Menurut Moleong (2017), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi dari narasumber. Wawancara ini bertujuan menggali pengalaman informan mengenai kondisi pelayanan Pegadaian sebelum digitalisasi, proses penerapannya, dampak yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi. Dengan wawancara mendalam, peneliti dapat memperoleh data yang lebih detail dan subjektif sesuai perspektif masing-masing informan.

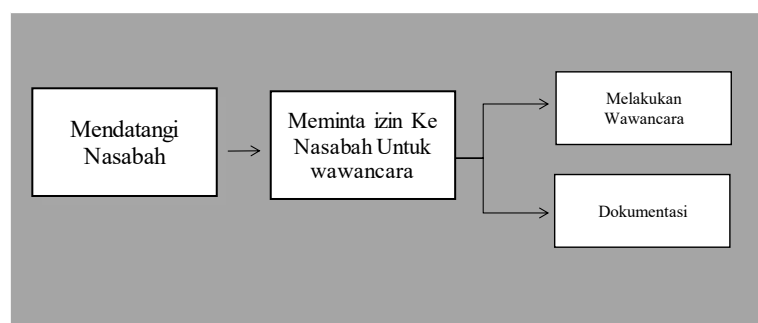


Gambar 2

Proses Wawancara di PT Pengadaian (persero) Cabang manado Timur UPC Perkamil

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Setelah observasi, peneliti melaksanakan wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Proses wawancara dimulai dengan pengajuan surat penelitian kepada PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, kemudian menghubungi pihak kantor untuk mengatur jadwal wawancara, serta menunggu persetujuan dari manajemen. Setelah surat disetujui, peneliti melakukan wawancara di kantor Pegadaian dengan pengelola UPC dan kasir, yang sebelumnya dikoordinasikan melalui bantuan staf dan satpam kantor.



Gambar 3

Proses Wawancara Pada Nasabah

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Sementara itu, wawancara dengan nasabah dilakukan secara terpisah di lokasi yang berbeda, sesuai kesediaan dan kenyamanan masing-masing nasabah. Hal ini dilakukan agar informasi yang diperoleh lebih objektif dan tidak terpengaruh oleh situasi formal di kantor. Menurut Moleong (2017), wawancara kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman informan secara mendalam dalam konteks yang lebih fleksibel. Pertanyaan yang diajukan meliputi pengalaman nasabah menggunakan layanan Pegadaian sebelum digitalisasi, kemudahan dan kendala setelah sistem digital diterapkan, serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan.

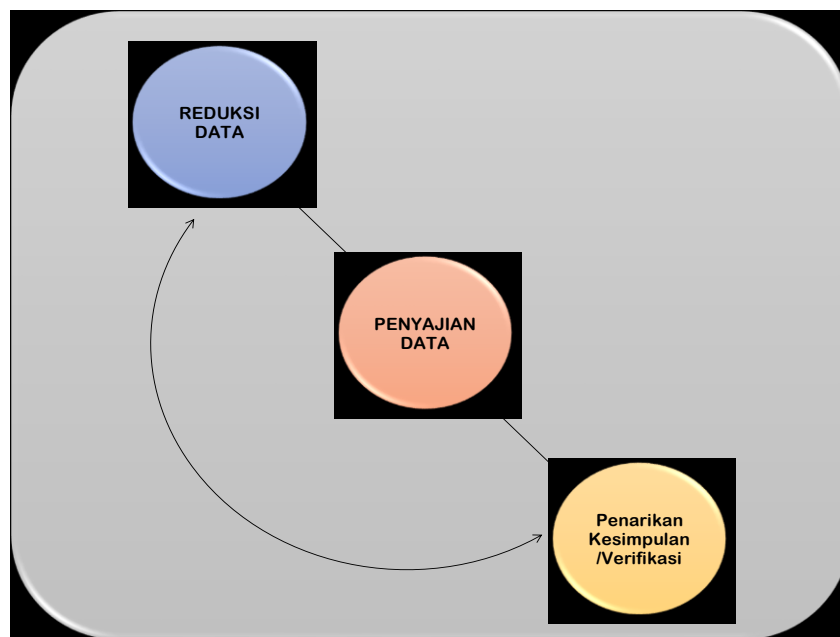
3.5.6 Dokumen

Selain observasi dan wawancara, peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai sumber data tambahan. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi arsip transaksi, laporan operasional, catatan kegiatan kantor, serta foto-foto yang mendukung pelaksanaan layanan digital. Creswell (2014) menyatakan bahwa dokumen merupakan sumber data penting untuk memperkuat hasil penelitian, karena dapat memberikan bukti nyata serta perspektif tambahan yang tidak selalu muncul dalam wawancara dan observasi.

3.6 Prosedur Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini dirancang secara sistematis agar data yang terkumpul dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat diolah menjadi temuan yang kuat, konsisten, dan kredibel. Sebagian referensi terkini menyebut bahwa analisis kualitatif harus bersifat iteratif dan transparan agar dapat

menghasilkan kesimpulan yang bisa dipertanggungjawabkan (Bingham, 2023; artikel “From Data Management to Actionable Findings” yang memaparkan proses lima fase analisis).



Gambar 4

Komponen Analisa Data

Sumber : (Bingham, 2023)

3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction)

- a. Tahap ini meliputi pemilihan dan penyederhanaan data mentah agar hanya data yang relevan dengan fokus penelitian (kondisi sebelum digitalisasi, proses penerapan, dampak, kendala & solusi) yang dikembangkan lebih lanjut.
- b. Peneliti akan membaca seluruh transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi, kemudian mengeliminasi informasi yang kurang relevan, merangkum bagian-bagian yang dianggap

penting, serta mengelompokkan berdasarkan tema utama.

- c. Selain itu, peneliti akan membuat catatan refleksi (“memoing”) selama proses ini, untuk menangkap pemikiran awal, pola yang muncul, serta pertanyaan yang timbul yang bisa dieksplorasi lebih lanjut. Referensi modern menyebutkan bahwa memoing adalah elemen penting dalam reduksi untuk menjaga jejak analisis dan verifikasi.

3.6.2 Penyajian Data (Data Display)

- a. Setelah data direduksi, peneliti menyajikan data dalam bentuk yang memudahkan analisis lanjutan: tabel perbandingan, uraian naratif, kutipan langsung dari informan, serta bagan atau grafik jika diperlukan.
- b. Penyajian data juga mencakup struktur tematik yang menampilkan hubungan antar tema utama—misalnya layanan sebelum vs sesudah, hambatan, dampak, dan strategi perbaikan.
- c. Dengan penyajian ini, pola dan hubungan antar data menjadi tampak, memudahkan peneliti dan pembaca melihat alur perubahan seiring penerapan digitalisasi. Pendekatan terkini menyebutkan bahwa display data harus memungkinkan pembaca melihat bagaimana tema muncul dan dikembangkan dari data yang ada

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

- a. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggabungkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian mengecek

keterkaitan antara tema-tema yang muncul.

- b. Verifikasi dilakukan dengan beberapa cara: mengecek kembali data sumber bila ada temuan yang tidak konsisten, melihat apakah jawaban dari informan saling mendukung, serta membandingkan temuan penelitian dengan teori atau studi terdahulu untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai konteks yang ada.
- c. Juga, researcher melakukan refleksi terhadap bias potensial, mengevaluasi apakah interpretasi sudah adil terhadap semua perspektif dari informan, dan bila memungkinkan melakukan “member checking” (meminta informan memeriksa kembali bagian temuan yang relevan) agar keakuratan data lebih terjamin.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaan keabsahan data sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Lincoln dan Guba (1985) memperkenalkan empat kriteria yang digunakan untuk menilai keabsahan penelitian kualitatif, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Keempat aspek ini digunakan untuk menggantikan istilah validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif.

3.7.1 Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas berkaitan dengan tingkat kebenaran data dari perspektif informan maupun kenyataan yang diteliti. Untuk mencapai kredibilitas, peneliti melakukan:

- a) Perpanjangan keikutsertaan (prolonged engagement), yakni terjun

langsung dalam kegiatan magang di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil sejak 1 Januari hingga 31 Mei 2025, sehingga peneliti memahami konteks penelitian secara lebih mendalam.

- b) Observasi terus-menerus (persistent observation), yaitu mengamati fenomena berulang kali hingga diperoleh data yang konsisten.
- c) Triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- d) Member check, yaitu mengkonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud informan.

3.7.2 Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digeneralisasikan ke situasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian kualitatif, tanggung jawab peneliti adalah memberikan deskripsi yang kaya (thick description) mengenai konteks penelitian, bukan melakukan generalisasi seperti pada penelitian kuantitatif.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menyajikan gambaran yang detail tentang lokasi penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, profil informan (pengelola, kasir, dan nasabah), serta kondisi pelayanan sebelum dan sesudah digitalisasi. Uraian mendalam mengenai prosedur pengumpulan data, hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi juga diberikan secara terperinci. Dengan adanya deskripsi lengkap tersebut, pembaca atau peneliti lain dapat menilai sendiri sejauh mana temuan penelitian ini relevan untuk diterapkan pada instansi lain yang sedang atau

akan menerapkan digitalisasi layanan.

3.7.3 Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas mengacu pada konsistensi data penelitian, yaitu apakah proses yang dilakukan peneliti dapat ditelusuri secara jelas dan logis. Penelitian kualitatif sering dianggap tidak stabil karena bergantung pada konteks, sehingga peneliti harus mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian dengan rapi.

Dalam penelitian ini, peneliti menyusun catatan sistematis mulai dari:

- a) penyusunan proposal,
- b) pengajuan dan persetujuan surat izin penelitian,
- c) proses magang dari 1 Januari hingga 31 Mei 2025,
- d) pelaksanaan wawancara pada 25 Agustus 2025,
- e) hingga tahap analisis dan penarikan kesimpulan.

Seluruh catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen resmi, dan log kegiatan disimpan sebagai bukti proses penelitian. Dengan dokumentasi lengkap ini, pihak lain dapat melakukan audit trail, yaitu melacak kembali proses penelitian untuk menilai konsistensi langkah-langkah yang ditempuh peneliti. Hal ini memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar berasal dari prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.7.4 Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas hasil penelitian, yaitu sejauh mana temuan didasarkan pada data, bukan pada bias atau pandangan subjektif peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menjaga

konfirmasi dengan beberapa cara, antara lain:

- a) Menyertakan kutipan langsung dari hasil wawancara dengan pengelola, kasir, dan nasabah agar pembaca dapat menilai otentisitas data.
- b) Melampirkan dokumen pendukung seperti laporan transaksi, arsip internal, serta foto kegiatan pelayanan untuk memperkuat hasil penelitian.
- c) Melakukan triangulasi dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- d) Menghubungkan hasil temuan dengan teori yang relevan serta penelitian terdahulu, sehingga interpretasi yang diberikan tidak hanya berdasar pada opini peneliti.

Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menjaga integritas data serta menghasilkan kesimpulan yang benar-benar merefleksikan kondisi implementasi digitalisasi layanan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah PT. Pegadaian (Persero)

Usaha gadai di Indonesia telah ada sejak masa kolonial Belanda. Pada tahun 1746, Vereenigde Oost Indische Compagnie (VOC) mendirikan lembaga kredit bernama *Bank van Leening* di Batavia. Lembaga ini memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan sistem gadai barang sebagai jaminan. Namun, ketika Inggris mengambil alih pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1811, *Bank van Leening* dibubarkan.

Sebagai gantinya, pemerintah Inggris menerapkan sistem pemberian izin usaha gadai kepada pihak swasta yang dikenal dengan istilah *liecentie stelsel*. Dalam praktiknya, sistem tersebut banyak menimbulkan penyalahgunaan, seperti bunga pinjaman yang sangat tinggi dan praktik penindasan kepada masyarakat kecil. Kondisi ini mendorong pemerintah Hindia Belanda untuk mengambil alih sistem gadai secara langsung agar lebih teratur dan berpihak kepada masyarakat (Idntimes, 2022).



Gambar 5

PT Pegadaian (Persero) Manado Timur UPC Perkamil

*Sumber: Data Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC
Perkamil*

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

PT. Pegadaian (Persero) Manado Timur UPC Prkamil berlokasi di Jl. N. Manguni, Manado, Sulawesi Utara

Nomor telepon yang bias di hubungi untuk layanan dan informasi adalah 08114301799. Selain itu nasbah juga dapat mengakses lewat aplikasi pegdaian digital servis.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

PT Pegadaian adalah menjadi "The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat". Misinya adalah memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengelola bisnis inti, mengembangkan bisnis baru, dan memberikan service excellence kepada masyarakat dan UMKM.

4.3.2 Misi

a) Memberikan Manfaat dan Keuntungan Optimal bagi Seluruh Pemangku Kepentingan dengan Mengembangkan Bisnis Inti

Prioritas utama adalah memberikan nilai dan keuntungan maksimal kepada seluruh pemangku kepentingan melalui pengembangan bisnis inti perusahaan, yaitu bisnis gadai.

- b) Mengembangkan Varian Bisnis Baru sebagai Pendorong Pertumbuhan
- Misi ini mencakup pengembangan bisnis-bisnis baru yang memberikan nilai tambah, serta mendorong pertumbuhan perusahaan.
- c) Memberikan Service Excellence kepada Masyarakat dan UMKM
- Pegadaian berfokus untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengedepankan kebutuhan dan kepuasan masyarakat dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

4.3.3 Moto

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.

4.4 Arti Dari Logo Pegadaian



Gambar 6

Logo Pegadaian (Persero)

Sumber : Data Perusahaan PT Pegadaian (Persero)

Elemen Logo	Makna
Tiga bulatan yang saling bersinggungan	Mewakili tiga layanan utama Pegadaian, yaitu: 1. <i>Gadai & Mikro</i> 2. <i>Layanan Emas</i> 3. <i>Aneka Jasa / Payment / layanan lainnya</i>

Timbangan	Simbol keadilan, keseimbangan, kejujuran dalam pelayanan. Pegadaian menggunakan simbol timbangan sejak logo-lama sebagai simbol bahwa layanan mereka adil dan transparan.
Warna hijau	Simbol keteduhan, pertumbuhan, melindungi, membantu masyarakat, menunjukkan bahwa perusahaan senantiasa tumbuh dan berkembang. Warna hijau juga menimbulkan kesan ramah dan aman
Tipografi / huruf “Pegadaian”	Memberikan makna sikap yang rendah hati, tulus, ramah dalam pelayanan masyarakat. Bentuk huruf memperlihatkan kesederhanaan dan kepraktisan, tapi juga menunjukkan modernitas dan keseriusan sebagai perusahaan BUMN.
Slogan (“Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”)	Menunjukkan karakter utama pelayanan Pegadaian: kemampuan memberikan solusi atas masalah keuangan

4.5 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya di PT Pegadaian (Persero) UPC Perkamil terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya fisik:

4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun Sumber Daya Manusia DI PT Pengadaian (Persero) UPC Perkamil.

Table 3

Sumber Daya Manusia (SDM) Di UPC Perkamil

No	Jabatan	Jumlah
1	Pengelola UPC	1 orang
2	Kasir	1 orang
3	Security	4 orang
Total	Pegawai	6 orang

Sumber: PT.Pengadain (Persero) UPC Perkamil

4.5.2 Sumber Daya Fisik (Fasilitas)

Adapun Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Yang Memadai Pada Ruangan
PT Pengadaian (Persero) UPC Perkamil

Tabel 4

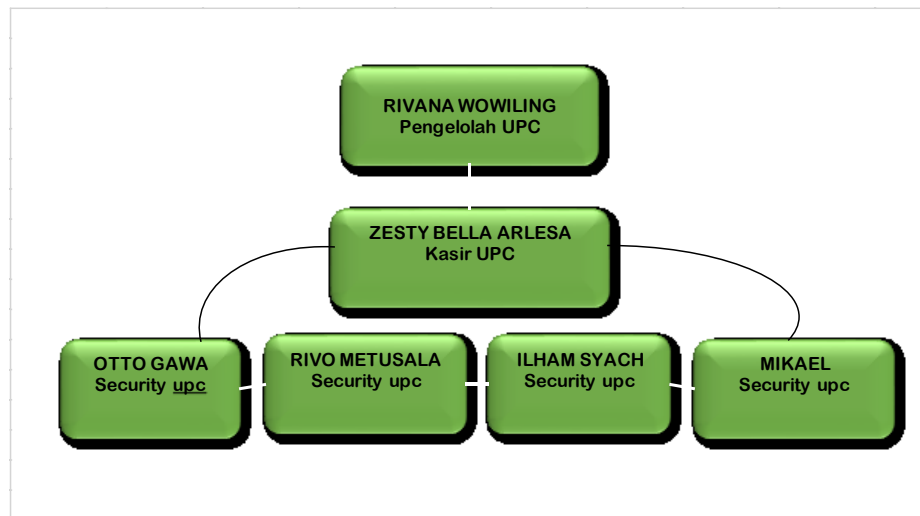
Sumber Daya Fisik (Fasilitas)

No	Fasilitas Unit	Jumlah Unit
1	Komputer dan printer	4 unit
2	Mesin fotocopy dan mesin fax	3 unit
3	AC (pendingin ruangan	2 unit
4	Lemari brankas dan lemari arsip	4 unit

Sumber: PT.Pengadaian (Persero) UPC Perkamil

4.6 Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT PEGADAIAN (Persero) UPC Perkamil bersifat lini dan fungsional, dipimpin oleh seorang Pengelola dan dibantu oleh Seorang Kasir dan di bantu juga oleh Security.



Gambar 7

Struktur Organisasi

Sumber : Data Perusahaan Pengadaian (Persero) UPC Perkamil

Berdasarkan data di atas, jumlah Pegawai di PT PEGADAIAN (Persero) Unit pembantu cabang (UPC) Perkamil sebanyak 6 orang setiap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan

Adapun tugas pokok dari masing – masing jabatan dapat dilihat pada uraian berikut

a) Pengelolah UPC

1. Mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas operasional unit.
2. Menetapkan target pendapatan dan jumlah nasabah, serta memastikan pencapaiannya.
3. Membina, mengarahkan, dan mengevaluasi kinerja pegawai di unit.
4. Mengawasi kelancaran transaksi, baik gadai maupun non-gadai.
5. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan serta kegiatan operasional kepada kantor cabang induk.

6. Menjaga keamanan dan ketertiban barang jaminan serta lingkungan unit.
7. Menjadi penghubung antara nasabah dengan perusahaan melalui pelayanan prima.
8. Mengembangkan strategi pemasaran dan memperkenalkan produk-produk Pegadaian.
9. Mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digital Pegadaian.
10. Mengambil keputusan cepat dan tepat dalam menghadapi permasalahan operasi

b) Kasir

- 1 Melakukan penerimaan dan pembayaran transaksi (gadai, angsuran, tabungan emas, dll).
- 2 Membukukan transaksi ke sistem secara akurat.
- 3 Menyimpan dan mengelola kas sesuai prosedur.
- 4 Membuat laporan harian kas.

c) Security

1. Menjaga keamanan lingkungan kantor dan nasabah.
2. Mengawasi keluar masuk barang jaminan.
3. Memberikan pelayanan ketertiban di area UPC.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi menghasilkan beberapa temuan utama terkait kondisi layanan, implementasi digitalisasi, dampak yang ditimbulkan, serta hambatan dan upaya penyelesaiannya

Pelayanan Sebelum Digitalisasi Sebelum penggunaan sistem berbasis digital, pelayanan masih dijalankan secara manual dengan pencatatan transaksi menggunakan buku besar. Pola ini menimbulkan antrean panjang, proses layanan yang cukup lama, serta potensi terjadinya kesalahan pencatatan. Situasi tersebut sering menimbulkan keluhan dari nasabah karena pengajuan pinjaman maupun penebusan barang memerlukan waktu relatif lama.

Penerapan Digitalisasi Transaksi Mulai tahun 2024, perusahaan memperkenalkan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION. Implementasi dilakukan secara bertahap, diawali dengan pelatihan internal bagi pegawai agar mampu mengoperasikan sistem baru, kemudian disertai dengan sosialisasi langsung kepada nasabah. Pegawai juga mendampingi nasabah dalam proses instalasi aplikasi hingga memahami cara penggunaannya, sehingga meskipun awalnya menimbulkan kebingungan, secara bertahap nasabah dapat menyesuaikan diri.

Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Layanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital membawa perubahan signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Jika sebelumnya penyelesaian transaksi bisa

mencapai 30 menit, kini hanya memerlukan waktu 5–10 menit. Kesalahan pencatatan semakin berkurang karena sistem mencatat data secara otomatis. Selain itu, nasabah memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi pinjaman, membayar cicilan secara daring, serta menghindari antrean panjang di loket. Kondisi ini meningkatkan kenyamanan, kepuasan, sekaligus rasa aman bagi nasabah.

Hambatan dalam Implementasi Digitalisasi Walaupun berdampak positif, penerapan digitalisasi tidak terlepas dari kendala. Masalah utama yang dihadapi adalah gangguan jaringan internet, keterbatasan pemahaman digital sebagian nasabah, serta sesekali munculnya error pada aplikasi. Hal tersebut menyebabkan sebagian nasabah tetap lebih memilih melakukan transaksi secara manual di loket karena merasa lebih yakin dengan prosedur tradisional.

Upaya dalam Mengatasi Hambatan Untuk menjaga kelancaran pelayanan, pihak Pegadaian melakukan sejumlah strategi, antara lain memberikan pelatihan berkala kepada pegawai, melakukan pendampingan langsung bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi, serta tetap menyediakan alternatif layanan manual apabila sistem digital tidak dapat berfungsi. Langkah-langkah tersebut menjadi upaya perusahaan dalam mempertahankan kualitas layanan sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi digital yang diterapkan

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam pembahasan temuan penelitian ini, peneliti akan menjabarkan semua jawaban yang diberikan informan berdasarkan pertanyaan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan sub fokus penelitian. Berikut pertanyaan

peneliti dan jawaban yang diberikan informan:

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Optimalisasi Layanan Prgadaian Melalui Digitalisasi Transaksi Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur Upc Prkamil.

A. Bagaimana kondisi pelayanan Pegadaian di UPC Perkamil sebelum adanya penerapan digitalisasi transaksi?

Tabel 5
Jawaban Informan Pertanyaan A

Informan	Pegawai & Nasabah Jawaban	Ket	
1	Sebelum digitalisasi, seluruh transaksi masih menggunakan pencatatan manual di buku besar. Prosesnya memakan waktu lama dan sering menimbulkan antrean panjang.	Agustus 2025	11:00
2	Layanan manual mengakibatkan antrean panjang dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan transaksi.	27 Agustus 2025	11:20
3	Pernah menunggu hampir satu jam hanya untuk menebus barang.	27 Agustus 2025	11:40
4	Sering mengalami keterlambatan pencatatan data gadai sehingga harus melakukan pengecekan ulang.	27 Agustus 2025	12:10
5	Merasakan pelayanan masih lambat dan tidak praktis, apalagi ketika banyak nasabah datang bersamaan.	27 Agustus 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil, diperoleh beberapa temuan utama mengenai kondisi pelayanan sebelum penerapan digitalisasi transaksi, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan masih bersifat manual dan belum optimal.

Sebelum adanya digitalisasi, seluruh proses transaksi masih dicatat secara

manual melalui buku besar. Prosedur ini memakan waktu lama dan membuat proses pelayanan tidak efisien. Nasabah sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk.

2. Antrean panjang dan waktu pelayanan yang lambat.

Sistem pencatatan manual menyebabkan antrean nasabah tidak bisa dihindari. Beberapa informan menyebutkan bahwa penyelesaian satu transaksi dapat memakan waktu hingga satu jam, khususnya dalam proses penebusan barang.

3. Tingginya potensi kesalahan administrasi.

Karena dilakukan secara manual, kesalahan pencatatan sering terjadi. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan serta keharusan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan ulang terhadap data transaksi agar sesuai dengan kondisi sebenarnya.

4. Rendahnya kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Pelayanan yang lambat dan tidak praktis menimbulkan rasa jenuh serta ketidaknyamanan bagi nasabah. Mereka menganggap sistem manual tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang menuntut pelayanan cepat, efisien, dan fleksibel.

5. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

Berdasarkan perbandingan antara harapan nasabah dan kondisi pelayanan aktual, ditemukan adanya kesenjangan cukup besar. Nasabah berharap mendapatkan layanan cepat dan akurat, sementara sistem manual yang digunakan justru memperlambat proses dan menurunkan tingkat kepuasan.

6. Dorongan menuju transformasi digital.

Temuan tersebut menunjukkan perlunya perubahan sistem pelayanan di Pegadaian menuju model berbasis digital. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi transaksi, sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan modern dan praktis.

B. Bagaimana proses penerapan digitalisasi transaksi dilakukan, termasuk teknologi atau aplikasi yang digunakan?

Table 6
Jawaban Informan Pertanyaan B

Informan	Pegawai & Nasabah	Ket	
Jawaban			
1	Digitalisasi mulai diterapkan tahun 2024 melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION. Tahap awal berupa pelatihan pegawai lalu sosialisasi ke nasabah.	27 Agustus 2025	11:00
2	Pegawai mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi, kemudian bertugas mendampingi nasabah ketika melakukan transaksi digital di loket.	27 Agustus 2025	11:20
3	Pertama kali mengenal aplikasi Pegadaian Digital melalui staf yang membantu instalasi dan memberikan arahan langsung.	27 Agustus 2025	11:40
4	Merasa terbantu dengan adanya aplikasi karena bisa mengecek status pinjaman tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian.	27 Agustus 2025	12:10
5	Awalnya mengalami kebingungan menggunakan aplikasi, namun setelah dijelaskan staf, dapat mengoperasikan dengan lebih mudah.	27 Agustus 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh temuan mengenai proses penerapan digitalisasi transaksi yang dilakukan

secara bertahap dan terencana, yaitu sebagai berikut:

1. Pelatihan Internal bagi Pegawai

Langkah awal yang dilakukan pihak Pegadaian adalah memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai mengenai penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION. Tujuannya agar pegawai memahami sistem baru dan mampu mengoperasikannya dengan baik. Tahapan ini menjadi dasar penting dalam membangun kesiapan internal sebelum sistem diperkenalkan kepada nasabah.

2. Peran Pegawai sebagai Fasilitator dan Pendamping Nasabah

Setelah pelatihan, pegawai berperan aktif sebagai fasilitator yang membantu nasabah memahami penggunaan aplikasi digital. Mereka mendampingi nasabah secara langsung, mulai dari proses instalasi aplikasi pada perangkat seluler hingga menjelaskan fitur-fitur yang tersedia di dalam sistem.

3. Sosialisasi dan Edukasi kepada Nasabah

Sosialisasi dilakukan melalui pendampingan tatap muka di kantor cabang, di mana pegawai memberikan panduan praktis agar nasabah dapat beradaptasi dengan layanan digital. Pendekatan personal ini efektif mempercepat proses pemahaman, meskipun sebagian nasabah awalnya masih merasa ragu dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

4. Manfaat dan Kemudahan yang Dirasakan Nasabah

Penerapan digitalisasi transaksi memberikan kemudahan signifikan bagi nasabah. Mereka dapat memantau status pinjaman, melakukan pembayaran

cicilan, dan mengecek informasi transaksi secara daring, tanpa perlu datang langsung ke kantor Pegadaian. Hal ini menghemat waktu dan mempercepat proses pelayanan.

5. Kendala pada Tahap Adaptasi Awal

Proses adaptasi tidak berjalan sepenuhnya lancar karena rendahnya pemahaman teknologi di kalangan sebagian nasabah. Oleh karena itu, pendampingan pegawai tetap dibutuhkan agar pengguna terbiasa menggunakan aplikasi digital dengan benar.

6. Sinergi antara Pegawai dan Nasabah dalam Keberhasilan Implementasi

Keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pegawai dalam memberikan edukasi serta kesediaan nasabah untuk beradaptasi. Sinergi antara kedua pihak menjadi faktor utama dalam memastikan transformasi digital berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

C. Apa dampak penerapan digitalisasi terhadap kecepatan, ketepatan, dan kepuasan nasabah dalam layanan Pegadaian?

Tabel 7
Jawaban Informan Pertanyaan C

Informan	Pegawai & Nasabah	Ket
	Jawaban	
1	Digitalisasi memberi dampak positif: pelayanan lebih cepat, data tercatat akurat, dan kepuasan nasabah meningkat.	27 Agustus 2025 11:00
2	Waktu transaksi yang sebelumnya 30 menit kini hanya 5–10 menit, kesalahan pencatatan juga berkurang.	27 Agustus 2025 11:20

3	Proses transaksi jauh lebih cepat, antrean tidak sepanjang dulu.	27 Agustus 2025	11:40
4	Merasa lebih aman karena data langsung tercatat di aplikasi.	27 Agustus 2025	12:10
5	Senang karena bisa membayar cicilan dari rumah tanpa harus datang ke kantor.	27 Agustus 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, penerapan digitalisasi transaksi di Pegadaian UPC Perkamil memberikan sejumlah dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Adapun hasil temuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kecepatan Pelayanan

Setelah penerapan sistem digital, waktu pelayanan mengalami penurunan drastis. Proses transaksi yang sebelumnya memakan waktu sekitar 30 menit kini dapat diselesaikan hanya dalam 5–10 menit. Efisiensi ini tidak hanya mempercepat alur kerja pegawai, tetapi juga mengurangi waktu tunggu nasabah secara signifikan.

2. Meningkatnya Ketepatan dan Akurasi Data Transaksi

Dengan sistem digital, setiap transaksi secara otomatis tercatat dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), sehingga meminimalkan kesalahan administrasi yang kerap terjadi pada sistem manual. Nasabah merasa lebih aman dan percaya karena data pinjaman maupun penembusan barang tersimpan dengan baik dan dapat diakses kapan saja.

3. Peningkatan Kenyamanan dan Fleksibilitas Layanan

Layanan digital memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran, pengecekan status pinjaman, dan memantau jatuh tempo transaksi secara

daring, tanpa harus datang ke kantor Pegadaian. Hal ini memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk mengatur waktu dan tempat dalam bertransaksi.

4. Pengurangan Antrean dan Peningkatan Ketertiban Pelayanan

Dengan semakin banyak transaksi yang dilakukan melalui aplikasi digital, jumlah antrean di loket berkurang secara signifikan. Kondisi ini membuat suasana pelayanan menjadi lebih tertib, efisien, dan nyaman bagi nasabah maupun pegawai.

5. Peningkatan Kepuasan Nasabah

Digitalisasi memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, praktis, dan akurat. Nasabah merasa puas karena proses pelayanan kini lebih transparan dan mudah diakses, sesuai dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan efisiensi dan kenyamanan.

6. Penguatan Citra Pegadaian sebagai Lembaga Modern

Keberhasilan penerapan digitalisasi transaksi turut memperkuat citra Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, aman, dan terpercaya.

7. Kesimpulan Temuan

Secara keseluruhan, digitalisasi transaksi di Pegadaian Cabang Manado Timur UPC Perkamil berdampak positif terhadap optimalisasi layanan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, maupun kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi faktor utama dalam

meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

D. Apa kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi transaksi di Pegadaian?

Tabel 8
Jawaban Informan Pertanyaan D

Informan	Pegawai & Nasabah	Ket
	Jawaban	
1	Kendala utama adalah jaringan internet yang tidak stabil serta rendahnya literasi digital nasabah.	27 Agustus 2025 11:00
2	Sistem kadang mengalami error, dan masih ada nasabah yang kesulitan menggunakan aplikasi.	27 Agustus 2025 11:20
3	Aplikasi terkadang error sehingga transaksi harus diulang.	27 Agustus 2025 11:40
4	Awalnya bingung dalam penggunaan aplikasi dan membutuhkan bantuan dari staf.	27 Agustus 2025 12:10
5	Masih ragu sepenuhnya menggunakan transaksi online sehingga lebih sering datang ke loket.	27 Agustus 2025 12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

E. Bagaimana strategi atau upaya yang dilakukan pihak Pegadaian untuk mengatasi kendala tersebut agar layanan tetap optimal?

Hasil Temuan Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa meskipun digitalisasi transaksi telah memberikan berbagai manfaat bagi peningkatan pelayanan, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas implementasi. Hambatan-hambatan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kendala Teknis pada Sistem dan Jaringan Internet

Salah satu hambatan utama dalam penerapan digitalisasi transaksi adalah kestabilan jaringan internet yang belum konsisten. Ketika jaringan melemah

atau terputus, proses transaksi menjadi terhambat bahkan harus diulang, sehingga mengganggu kelancaran pelayanan dan menurunkan kenyamanan nasabah.

2. Keterbatasan Literasi Digital Nasabah

Banyak nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital seperti Pegadaian Digital Service (PDS). Sebagian besar dari mereka mengalami kesulitan dalam proses instalasi, login, serta memahami fitur-fitur yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan kemampuan teknologi antara pihak Pegadaian dan nasabah.

3. Kebutuhan Pendampingan Intensif dari Pegawai

Karena rendahnya literasi digital, pegawai perlu memberikan bimbingan langsung dan berulang kepada nasabah. Hal ini menambah beban kerja staf pelayanan, terutama pada masa awal penerapan sistem, ketika banyak pengguna baru yang memerlukan bantuan teknis secara personal.

4. Resistensi atau Penolakan dari Sebagian Nasabah

Sebagian nasabah masih merasa lebih nyaman menggunakan layanan manual karena sudah terbiasa dan menilai sistem konvensional lebih aman. Mereka juga memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data dan risiko kesalahan transaksi secara online. Akibatnya, walaupun layanan digital telah tersedia, sebagian pengguna tetap memilih datang langsung ke loket Pegadaian.

5. Gangguan Teknis Tambahan pada Aplikasi

Selain kendala jaringan, terkadang terjadi error sistem atau lambatnya

respons aplikasi yang menghambat proses transaksi. Meskipun bersifat sementara, gangguan ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap keandalan layanan digital di mata nasabah.

Tabel 9
Jawaban Informan Pertanyaan E

Informan	Pegawai & Nasabah	Ket
	Jawaban	
1	Melakukan pendampingan langsung kepada nasabah, memberikan pelatihan rutin bagi pegawai, serta tetap menyiapkan layanan manual jika sistem terganggu.	27 Agustus 2025 11:00
2	Membantu nasabah menginstal aplikasi, memberikan edukasi penggunaannya, dan melayani secara manual bila jaringan bermasalah.	27 Agustus 2025 11:20
3	Staf selalu sigap membantu jika aplikasi mengalami masalah.	27 Agustus 2025 11:40
4	Mendapat bimbingan staf sehingga lebih mudah memahami penggunaan aplikasi.	27 Agustus 2025 12:10
5	Jika aplikasi bermasalah, staf tetap melayani di loket sambil menjelaskan cara menggunakan aplikasi.	27 Agustus 2025 12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa Pegadaian Cabang Manado Timur UPC Perkamil menerapkan sejumlah strategi untuk mengatasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan digitalisasi transaksi. Strategi tersebut melibatkan upaya internal dan eksternal yang dijalankan secara terpadu, dengan rincian sebagai berikut:

1. Peningkatan Kesiapan dan Kompetensi Internal Pegawai

Pegadaian secara rutin melaksanakan pelatihan internal bagi pegawai

untuk meningkatkan pemahaman terhadap sistem digital seperti aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION. Pelatihan ini bertujuan agar pegawai tidak hanya mahir mengoperasikan sistem, tetapi juga mampu memberikan edukasi kepada nasabah serta mengantisipasi kendala teknis yang mungkin terjadi.

2. Pendampingan Langsung kepada Nasabah

Salah satu strategi utama yang dilakukan adalah memberikan pendampingan personal kepada nasabah. Staf pelayanan membantu dalam proses instalasi aplikasi di perangkat seluler, menjelaskan fungsi setiap fitur, dan mendampingi hingga nasabah terbiasa menggunakan layanan digital. Pendekatan ini efektif meningkatkan literasi digital dan kepercayaan pengguna terhadap sistem baru.

3. Penyediaan Layanan Manual sebagai Alternatif Sementara

Untuk menjaga kelancaran pelayanan, Pegadaian tetap menyediakan jalur manual sebagai solusi sementara ketika terjadi gangguan jaringan atau error aplikasi. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk menjaga kontinuitas pelayanan dan memastikan nasabah tetap dapat bertransaksi tanpa hambatan.

4. Fokus pada Peran Pegawai sebagai Fasilitator dan Edukator

Dalam menghadapi proses digitalisasi, pegawai berperan penting sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah. Mereka tidak hanya melayani, tetapi juga memberikan edukasi agar nasabah lebih percaya diri dan mandiri menggunakan layanan digital.

5. Kombinasi Strategi Internal dan Eksternal

Keberhasilan dalam mengatasi hambatan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada keterpaduan antara kesiapan pegawai dan partisipasi nasabah. Melalui kombinasi pelatihan internal, pendampingan eksternal, serta penyediaan alternatif layanan manual, Pegadaian berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan.

5.3 Implementasi

Implementasi digitalisasi transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil pada dasarnya merupakan wujud dari upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Proses ini diawali dengan kesiapan internal melalui pelatihan pegawai agar mampu mengoperasikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION secara optimal. Pelatihan yang diberikan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kemampuan pegawai dalam memberikan edukasi kepada nasabah, sehingga mereka dapat berperan sebagai fasilitator dalam proses transisi layanan dari manual ke digital.

Setelah pegawai dibekali dengan keterampilan yang memadai, implementasi dilanjutkan dengan sosialisasi kepada nasabah. Sosialisasi dilakukan secara langsung, di mana staf pelayanan membantu nasabah menginstal aplikasi, mengenalkan fitur-fitur utama, serta mendampingi pengguna dalam melakukan transaksi pertama. Pendampingan ini penting karena sebagian nasabah masih terbatas dalam literasi digital, sehingga membutuhkan bimbingan intensif untuk

dapat beradaptasi dengan sistem baru.

Dalam praktiknya, implementasi digitalisasi memberikan dampak nyata terhadap efektivitas pelayanan. Proses transaksi yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan lebih cepat dan dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi. Selain itu, nasabah memperoleh fleksibilitas untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran cicilan dan pengecekan status pinjaman, tanpa harus datang ke kantor. Hal ini tidak hanya mengurangi antrean di loket, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah.

Namun demikian, implementasi digitalisasi juga menghadapi sejumlah tantangan. Masalah jaringan internet yang tidak stabil serta keterbatasan pemahaman nasabah terhadap teknologi menjadi hambatan yang cukup sering muncul. Untuk mengantisipasi hal tersebut, Pegadaian tetap menyediakan layanan manual sebagai alternatif, sekaligus memastikan bahwa seluruh nasabah tetap dapat dilayani tanpa kendala yang berarti.

Secara keseluruhan, implementasi digitalisasi di Pegadaian UPC Perkamil menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan kesiapan nasabah untuk beradaptasi. Dengan kombinasi strategi tersebut, Pegadaian mampu mewujudkan layanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “*Optimalisasi Layanan Pegadaian Melalui Digitalisasi Transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Timur UPC Perkamil*”, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi sebelum digitalisasi

Sebelum penerapan layanan berbasis digital, sistem transaksi di Pegadaian masih dilakukan secara manual dengan pencatatan di buku besar. Proses ini mengakibatkan antrean panjang, lamanya waktu pelayanan, serta potensi kesalahan pencatatan data, yang berdampak pada rendahnya kepuasan nasabah.

2. Proses penerapan digitalisasi

Digitalisasi mulai diterapkan pada tahun 2024 melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan PASSION. Implementasi diawali dengan pelatihan pegawai, kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada nasabah.

3. Dampak digitalisasi

Penerapan layanan digital terbukti meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan nasabah. Transaksi yang sebelumnya memakan waktu hingga 30 menit dapat diselesaikan hanya dalam 5–10 menit, dengan tingkat akurasi yang lebih baik. Nasabah juga memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke loket.

4. Kendala yang dihadapi

Hambatan utama dalam implementasi digitalisasi meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan literasi digital sebagian nasabah, serta resistensi terhadap perubahan layanan dari manual ke digital.

5. Strategi mengatasi kendala

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pegadaian melakukan pelatihan rutin bagi pegawai, memberikan pendampingan langsung kepada nasabah, serta tetap menyiapkan layanan manual sebagai alternatif ketika sistem digital mengalami gangguan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi transaksi menjadi strategi penting dalam mengoptimalkan layanan Pegadaian, meskipun tetap membutuhkan penyesuaian baik dari pihak internal maupun nasabah.

6.1. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian (Persero)

Disarankan untuk terus meningkatkan infrastruktur pendukung digitalisasi, terutama kestabilan jaringan internet, serta memperluas sosialisasi dan edukasi kepada nasabah agar pemahaman mereka terhadap aplikasi semakin baik.

2. Bagi Pegawai Pegadaian

Perlu meningkatkan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, sehingga mampu mendampingi nasabah dengan lebih efektif dalam penggunaan layanan digital.

3. Bagi Nasabah

Diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan aplikasi digital Pegadaian untuk memperoleh layanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien, sekaligus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, misalnya dengan membandingkan implementasi digitalisasi di beberapa cabang Pegadaian, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarwati, A., Dwiastanti, A., & Fitriyah, F. (2023). *Penerapan Digitalisasi Akuntansi pada UMKM sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Transaksi*. Jurnal Ekonomi Digital, 5(2), 112–123.
- Arpan, M. I., Djatmiko, T., & Susanti, R. (2017). *Analisis Kualitas Layanan PASSION Menggunakan Metode SERVQUAL pada PT. Pegadaian*. Jurnal Administrasi Bisnis, 45(1), 87–96.
- Cendana, A., Yuliana, N., & Markus, S. (2024). *Pengaruh Layanan Agen Pegadaian dan Digital Service terhadap Kinerja PT. Pegadaian Cabang Kupang*. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 6(1), 14–26.
- Ikhsan, M., Rahmat, H., & Subekti, M. (2024). *Pengaruh Pelayanan Prima dan After Sales Service terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 12(1), 55–68.
- Kurniawan, B., Handayani, S., & Nugroho, A. (2022). *Perlindungan Data dalam Layanan Publik Digital pada Pemerintahan*. Jurnal Administrasi Negara, 9(2), 133–145.
- Mekarisce, V. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Ilmiah Penelitian Sosial, 6(3), 150–160.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, N., Syahrir, I., & Widodo, H. (2025). *Implementasi Pegadaian Syariah Digital dalam Layanan Gadai Syariah*. Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 7(1), 22–34.

- Panggabeau, H., & Meilani, R. (2023). *Digital Era Governance dan Transformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Administrasi Digital, 4(1), 19–29.
- Sterlina, K., & Suseno, G. (2024). *Transformasi Digital dalam Layanan Publik: Tantangan dan Peluang*. Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan, 3(2), 44–57.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah, A., & Mira, Y. (2018). *Evaluasi Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Batam*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 2(3), 37–45.
- Tumilantouw, A. R., Pangkey, M., & Tambingon, H. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(2), 45–60.
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah, 1(2), 71–82.
- Wasistiono, S. (2003). *Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Dalam A. Rasyid (Ed.), *Manajemen Pelayanan Publik* (hlm. 88–103). Jakarta: Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan

**Pedoman Wawancara Mendalam Optimalisasi Layanan
Prgadaian Melalui Digitalisasi Transaksi Di Pt. Pegadaian
(Persero) Cabang Manado Timur Upc Pekamil**

Pegawai PT PLN (Persero)
ULP Manado Utara

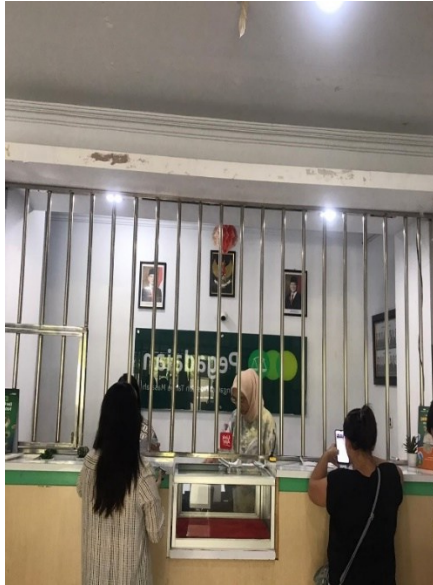
Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana kondisi pelayanan Pegadaian di UPC Perkamil sebelum adanya penerapan digitalisasi transaksi?
2. Bagaimana proses penerapan digitalisasi transaksi dilakukan, termasuk teknologi atau aplikasi yang digunakan?
3. Apa dampak penerapan digitalisasi terhadap kecepatan, ketepatan, dan kepuasan nasabah dalam layanan Pegadaian?
4. Apa kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi transaksi di Pegadaian?
5. Bagaimana strategi atau upaya yang dilakukan pihak Pegadaian untuk mengatasi kendala tersebut agar layanan tetap optimal?

2. Lampiran Dokumentasi



Suasana Dalam Kantor Pengadaian Menggunakan Transaksi Manual



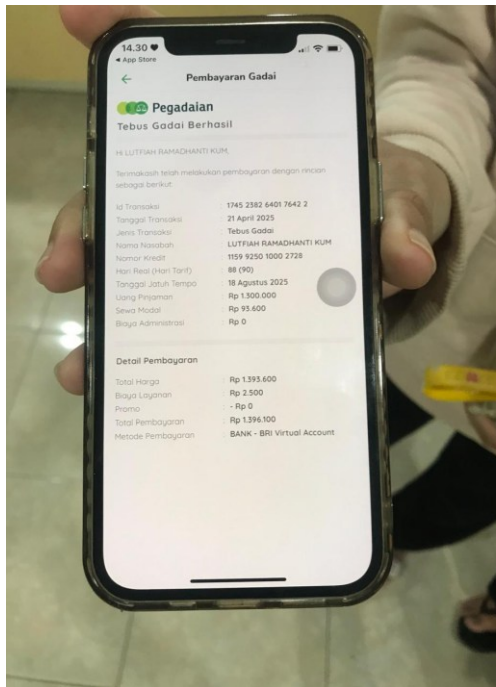
Pengambilan Data Wawancara



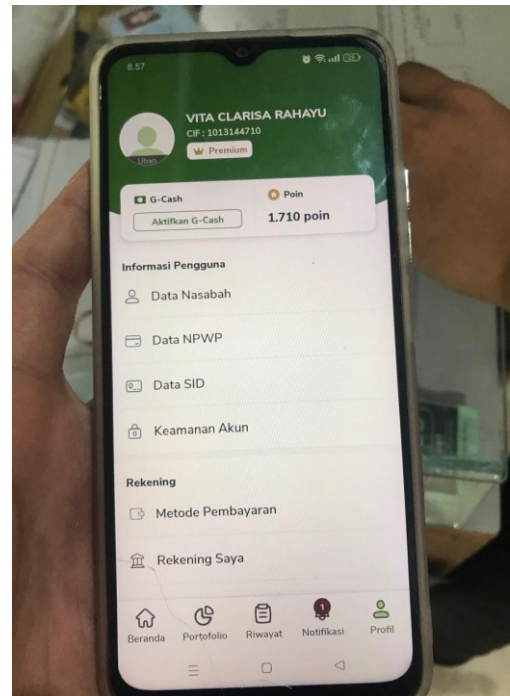
Pengambilan Data Wawancara



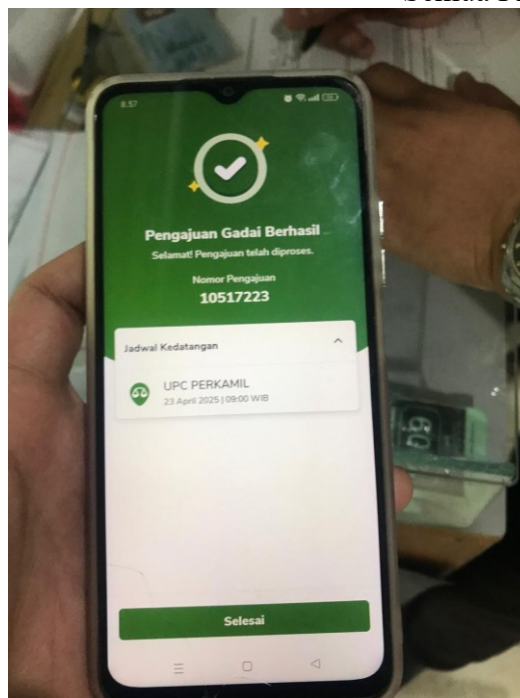
Pegawai Pengadaian UPC Perkamil



Proses Tranksasi Tebus Gadai Melalui Aplikasi PDS



Profil Aplikasi PDS Yang Sudah Premium Yang bisa Mengakses Semua Fitur Aplikasi



Pengajuan Booking Sarvice