

**STUDI KOMPARASI TRANSAKSI PENGGUNAAN
APLIKASI BERBASIS DIGITAL DAN MANUAL DARI
SISI EFISIENSI PADA PT PEGADAIAN (Persero)
CABANG MEGAMAS**

SKRIPSI

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

**Oleh
ENGGELEKA INDAH PANGKEY
NIM : 21 053 183**



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

EnggelikaIndahPangkey, 2025 **“Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi Berbasis Digital Dan Manual Dari Sisi Efisiensi Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas”**. Di bawah bimbingan Dra. Margaretha Annatje Rundengan, Mpd dan Drs. Laurens Ponggohong, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi Berbasis Digital dan Manual dari Sisi Efisiensi pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas”. Latar belakang penelitian ini didasari oleh perkembangan teknologi digital yang semakin pesat dan mendorong lembaga keuangan, termasuk PT Pegadaian, untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi digital sebagai alternatif layanan manual yang selama ini digunakan. Transformasi digital ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, baik dari sisi waktu, kepuasan, keamanan, maupun aksesibilitas layanan bagi nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membandingkan efektivitas layanan transaksi berbasis digital dengan layanan manual, sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing sistem. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang mengacu pada reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi digital unggul dalam aspek efisiensi waktu, fleksibilitas, dan kemudahan akses, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan serta keterbatasan literasi digital sebagian nasabah. Dari sisi kepuasan, nasabah digital merasa terbantu karena dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang, sedangkan layanan manual lebih diminati oleh nasabah yang membutuhkan interaksi langsung dengan petugas. Pada aspek keamanan, aplikasi digital memiliki sistem perlindungan data, namun masih menimbulkan kekhawatiran terkait potensi risiko teknis. Sementara itu, layanan manual dianggap lebih aman karena adanya bukti transaksi fisik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua sistem layanan memiliki peran penting dan saling melengkapi. Aplikasi digital lebih efektif digunakan oleh nasabah yang membutuhkan kecepatan dan kemudahan, sedangkan layanan manual tetap relevan bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian untuk terus mengembangkan layanan digital sekaligus menjaga kualitas layanan manual agar tetap seimbang dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: Efisiensi, Layanan Digital, Transaksi Manual

Enggelika Indah Pangkey, 2025 " **A Comparative Study of Transactions Using Digital-Based and Manual Applications in Terms of Efficiency at PT Pegadaian (Persero) Megamas Branch.**" Under the guidance of Dra. Margaretha Annatje Rundengan, Mpd and Drs. Laurens Ponggohong, M.Si

ABSTRACT

This research is entitled "A Comparative Study of Transaction Efficiency between Digital-Based Applications and Manual Services at PT Pegadaian (Persero) Megamas Branch." The background of this research is based on the rapid development of digital technology, which has encouraged financial institutions, including PT Pegadaian, to introduce digital application-based services as an alternative to conventional manual services. This digital transformation is expected to improve efficiency in terms of time, customer satisfaction, security, and service accessibility. The purpose of this study is to analyze and compare the effectiveness of digital-based transaction services with manual services, in order to identify the strengths and weaknesses of each system. This study employs a qualitative method with data collection techniques conducted through in-depth interviews with informants selected using a purposive sampling approach. Data analysis was carried out using a descriptive qualitative approach, which involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The findings of this study reveal that digital application-based services excel in time efficiency, flexibility, and accessibility, although they still face obstacles such as network disruptions and limited digital literacy among some customers. In terms of satisfaction, digital service users feel assisted because they can carry out transactions independently without visiting the branch office, whereas manual services are preferred by customers who need direct interaction with staff. Regarding security, digital applications provide data protection systems, but some customers remain concerned about potential technical risks. Meanwhile, manual services are considered safer due to the availability of physical transaction proof. In conclusion, both service systems play an important and complementary role. Digital applications are more effective for customers who need speed and convenience, while manual services remain relevant for those who are less familiar with technology. This study is expected to provide valuable input for PT Pegadaian to further develop digital services while maintaining the quality of manual services to ensure balance and alignment with customer needs.

Keywords: Efficiency, Digital Services, Manual Transactions

MOTTO

ORA ET LABORA

MATIUS 7:7-8

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima, dan setiap orang yang mencari, mendapat, dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu dibukakan.”

**“Aku membuat ayahku bekerja tiap hari hingga Lelah,
jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia.”**

(Penulis)

“Dalam doa orang tuaku, aku menemukan kekuatan dalam pengorbanan mereka, aku belajar arti perjuangan. Segala yang kuapai adalah persembahan kecil bagi mereka.”

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberkati, menyertai, bahkan memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala baik.

Ayah Ferly Pangkey, Bunda Marhetni Forno, Oma Opa dan Seluruh Keluarga Pangkey Forno, yang selalu mendoakan dan memberi semangat untuk penulis.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Enggelika Indah Pangkey ini
Telah diperiksa dan disetujui.

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



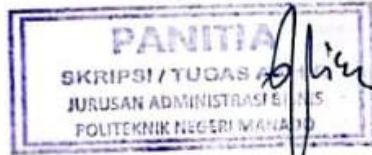
Dra. Margaretha Annatje Rundengan, M.Pd
NIP. 196703101994032002

Dosen Pembimbing 2,



Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
NIP. 196102081988111001

Mengetahui,
Ketua Panitia Seminar Ujian Skripsi



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

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
STUDI KOMPARASI TRANSAKSI PENGGUNAAN APLIKASI
BERBASIS DIGITAL DAN MANUAL DARI SISI EFISIENSI PADA PT
PEGADAIAN (Persero) CABANG MEGAMAS

Oleh

ENGELIKA INDAH PANGKEY
NIM. 21 053 183

Telah Dipertimbangkan Di Depan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Tanggal September 2025

Ketua/Penguji 1,



Dra. Margaretha Annatje Rundengan, MPd
NIP. 196703101994032002

Penguji 2,



Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si
NIP. 196312131994032001

Penguji 3,



Deky Eko Wibowo Mudung, SE, MM
NIP. 197304042002121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dian R. S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enggelika Indah Pangkey
 NIM : 21053183
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplokasi Berbasis Digital Dan Manual Dari Sisi Efisiensi Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Enggelika Indah Pangkey
 NIM. 21053183

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Enggelika Indah Pangkey
NIM : 21053183
Tempat, Tanggal Lahir : Sorong, 03 Oktober 2002
Alamat : Desa Serasi
Nama Ayah : Jorry Jerry Pangkey
Nama Ibu : Marhetni Forno
Alamat Orang Tua : Desa Serasi
Daerah Asal : Bolaang Mongondow
Judul Tugas Akhir : Studi Komparasi Transaksi Penggunaan
Aplikasi Berbasis Digital dan Manual dari
sisi Efisiensi Pada PT Pegadaia (Persero)
Cabang Megamas
Dosen Pembimbing : 1.Dra. Margaretha Annatje Rundengan, MPd
2. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
Dosen Penguji :1. Dra. Margaretha Anetje Rundengan, MPd
2. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si
3. Deky Eko Wibowo Mudung, SE,MM
Waktu Pelaksanaan Ujian : September 2025

PHOTO

4X6

Manado,September 2025

Yang membuat pernyataan,

Enggelika Indah Pangkey
NIM. 21053183

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, Sang Sumber Hikmat dan Kebenaran, Karena rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi Berbasis Digital Dan Manual Dari Sisi Efisiensi Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi D4 Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih 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.
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf E. G. Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama, sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Precylia Ribka Raming, SE.,MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado.
9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekretaris Panitia Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
10. Dra. Margaretha Annatje Rundengan, MPd, sebagai Dosen Pembimbing 1

Dalam penyusunan skripsi ini.

11. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi ini.
12. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si sebagai penguji 2 dalam skripsi ini.
13. Deky Eko Wibowo Mudung, SE,MM sebagai penguji 3 dalam skripsi ini.
14. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Manado.
15. Kepada seluruh Panitia yang sudah berusaha keras bekerja samapai larut malam demi kelancaran para mahasiswa akhir dalam menyelesaikan akan Tugas dan tanggung jawab kami sebagai mahasiswa.
16. Terkhusus Buat Ayah Bapak Ferly Pangkey tercinta tersayang segala pengorbanan ketulusan dan kasih sayang yang di berikan, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, dan memberikan dukungan secara moral maupun finansial, serta selalu memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anaknya. Mungkin perjalanan hidup kita sebagai 1 keluarga utuh memang tidak mudah, tapi segala hal yang telah di lalui memberikan penulis pelajaran yang berharga tentang arti bagaimana menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya Skripsi ini dapat membuat Ayah lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang di harapkan. Besar harapan penulis semoga Ayah selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan penulis raih di masa depan nanti.
17. Buat Bunda Terimakasih Selalu melindungi penuis ini dengan doa dan support.
18. Selanjutnya buat Oma di Tinoor, Oma di Sorong Opa di Ikarat Serta Keluarga atas dukungan, serta Doa yang selalu diberikan.
19. Buat Sahabatku Putri Paulina Mamonto best partner terimakasih selalu sepport, stand by saat dalam situasi terpuruk penulis.
20. Buat Sahabat Wulan yang dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan ini selalu selalu ada berjuang bersama thanku my best partnerku.

21. Buat Wulan, Bolang and Lili yang dalam selama penulis membuat membuat skripsi ini selalu ada saling Bersama jalan Bersama thankU kalian.
22. Untuk Sahabat saya bey dan livy sahabat yang saya temui pada tahun ini Terimakasih untuk kebersamaannya serta saling supportnya sehat selalu kalian.
22. Teman-teman MB6 angkatan 2021 yang walaupun kita hanya bertahan satu kelas selama 3 semester tapi tetap solid dan saling memberi semangat hingga akhir
23. Buat Para pembuat Web Google, YouTube, Gpt, Tiktok, google Scholar, Mendeley dan AI lainnya penulis sangat berterimakasih sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dari yang tidak tahu sampai menjadi tahu terimakasih banyak buat para pemubut AI.
24. And last for me Terimakasih sudah bertahan berjuang sampai sejauh ini, bukan suatu hal yang mudah tapi sangat menjadi suatu kebanggaan dalam diri sendiri.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di kemudian hari.

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah dimasa yang akan datang

Manado, September 2025

Penulis

Enggelika Indah Pangkey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR KASLIAN TULISAN SKRIPSI	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian.....	6
1.3.1 Fokus Penelitian.....	6
1.3.2 Sub Fokus Penelitian	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Pembatasan Masalah	8
1.6 Tujuan Penelitian.....	8
1.7 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA PIKIR TEORITIS	11
2.1 Konsep Efisiensi.....	11
2.1.1 Indikator Efisiensi.....	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi	13
2.1.3 Efisiensi dalam Lembaga Keuangan	16
2.2 Konsep Transaksi Digital	18
2.2.1 Ciri-ciri Transaksi Digital	19
2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Digital	20

2.2.3 Aplikasi Digital Dalam Layanan Keuangan	22
2.3 Konsep Transaksi Manual	24
2.3.1 Ciri-ciri dan Proses Transaksi Manual	24
2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Manual	25
2.3.3 Relevansi Layanan Manual di Era Digitalisasi	26
2.4 Hubungan Antar Konsep	27
2.4.1 Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Nasabah	27
2.4.2 Hubungan Layanan Digital dengan Efisiensi	28
2.4.3 Hubungan Layanan Manual dengan Efisiensi	28
2.4.4 Hubungan Efisiensi, Keamanan, dan Aksesibilitas terhadap Preferensi Nasabah	30
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.6 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2 Pendekatan Penelitian	36
3.3 Metode dan Prosedur Penelitian	36
3.4 Data dan Sumber Data	37
3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	37
3.6 Sumber dan Informan Penelitian	38
3.7 Prosedur Analisis Data	38
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	42
4.1 Gambaran Umum PT Pegadaian	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	42
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.4 Sumber Daya PT Pegadaian Cabang Megamas	44
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.1.6 Uraian Kerja (<i>Job Description</i>)	48

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	52
5.1 Hasil Temuan Penelitian.....	52
5.1.1 Sub Fokus 1 Temuan Penelitian Mengenai Waktu Bertransaksi	52
5.1.2 Sub Fokus 2 Temuan Penelitian Mengenai Tingkat Kepuasan	55
5.1.3 Sub Fokus 3 Temuan Penelitian Mengenai Keamanan Transaksi	58
5.1.4 Sub Fokus 4 Temuan Penelitian Mengenai Kemudahan Aksesibilitas	61
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	64
5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Waktu	68
5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Sub Fokus 2 Mengenai Tingkat Kepuasan.....	70
5.2.3 Pembahasan Temuan Penelitian Sub Fokus 3 Mengenai Keamanan Transaksi	72
5.2.4 Pembahasan Temuan Penelitian Sub Fokus 4 Mengenai Kemudahan Aksesibilitas.....	75
5.3 Implementasi Temuan Penelitian	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Digital	20
2.2	Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Manual	25
2.3	Penelitian Terdahulu	30
3.1	Informan.....	39
4.1	Sumber Daya Manusia PT Pegadaian Cabang Megamas	45
4.2	Investaris Peralatan Kantor PT Pegadaian Cabang Megamas	46
5.1	Jawaban Informan Mengenai Waktu Bertransaksi	52
5.2	Jawaban Informan Mengenai Tingkat Kepuasan.....	56
5.3	Jawaban Informan Mengenai Keamanan Transaksi	59
5.4	Jawaban Informan Mengenai Kemudahan Aksesibilitas	62
5.5	Perbandingan Transaksi Digital vs Manual	65
5.4	Jumlah Transaksi Digital dan Manual dalam Satu Minggu	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	33
4.1	Logo Perusahaan	42
4.2	Peta PT Pegadaian Cabang Megamas	43
4.3	Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Megamas.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Daftar Informan.....	87
2	Pedoman Wawancara Informan 1	88
3	Pedoman Wawancara Informan 2	89
4	Pedoman Wawancara Informan 3	90
5	Pedoman Wawancara Informan 4	91
6	Pedoman Wawancara Informan 5	92
7	Dokumentasi Kegiatan Wawancara	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk dalam dunia bisnis dan layanan keuangan. Digitalisasi menjadi tren yang tidak dapat dihindari, di mana hampir seluruh aktivitas manusia diarahkan untuk memanfaatkan teknologi digital guna mencapai efektivitas dan efisiensi kerja. Menurut Laudon & Laudon (2018), teknologi informasi bukan hanya sekadar alat pendukung, melainkan telah menjadi faktor strategis yang mampu meningkatkan daya saing dan mempercepat proses pelayanan dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan realitas bahwa lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, kini berlomba-lomba menghadirkan layanan digital agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

PT Pegadaian (Persero), sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank yang memiliki sejarah panjang di Indonesia, juga turut melakukan transformasi layanan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Transformasi ini ditandai dengan hadirnya Pegadaian Digital Service (PDS), sebuah aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus mendatangi kantor cabang. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam transaksi, sejalan dengan pendapat Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model yang menyatakan bahwa adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan

(perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness) dari teknologi tersebut.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian masih lebih memilih melakukan transaksi secara manual dengan mendatangi kantor cabang. Kondisi ini menimbulkan suatu fenomena menarik untuk diteliti, mengingat di satu sisi teknologi digital sudah disediakan, namun di sisi lain masih terdapat ketergantungan pada sistem manual.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi digital dengan implementasi nyata dalam kehidupan masyarakat. Menurut Rogers (2003) dalam teori Diffusion of Innovation, adopsi inovasi teknologi tidak selalu berjalan mulus, karena dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti karakteristik pengguna, tingkat kepercayaan, serta aksesibilitas teknologi itu sendiri.

Di Pegadaian Cabang Megamas, kecenderungan tersebut tampak jelas. Nasabah yang berasal dari kalangan menengah ke bawah cenderung lebih nyaman menggunakan transaksi manual, karena mereka merasa lebih terjamin ketika berhadapan langsung dengan petugas Pegadaian. Sebaliknya, generasi muda atau nasabah yang sudah terbiasa dengan aplikasi digital lebih cenderung memanfaatkan Pegadaian Digital Service. Hal ini menimbulkan adanya dua pola transaksi yang berbeda, yaitu manual dan digital, yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan dari sisi efisiensi.

Efisiensi dalam konteks pelayanan transaksi sangat penting untuk dianalisis. Menurut Siagian (2012), efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin tanpa

mengurangi kualitas hasil. Jika dikaitkan dengan layanan Pegadaian, efisiensi berarti bagaimana transaksi dapat dilakukan dengan waktu, biaya, dan tenaga yang lebih sedikit, namun tetap memberikan kepuasan bagi nasabah. Transaksi digital diyakini mampu memangkas waktu dan tenaga, namun seringkali terkendala oleh faktor jaringan internet, kesalahan teknis aplikasi, maupun kurangnya literasi digital dari pengguna. Sementara itu, transaksi manual memberikan kepastian langsung melalui tatap muka, tetapi membutuhkan lebih banyak waktu, biaya transportasi, serta antrean yang panjang.

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting untuk diteliti, terutama di era digitalisasi layanan keuangan yang menuntut adanya perubahan perilaku konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016), pemahaman terhadap perilaku konsumen menjadi kunci penting dalam mengembangkan strategi layanan yang efektif. Dalam konteks Pegadaian, pemahaman mengenai alasan nasabah tetap memilih transaksi manual, meskipun layanan digital telah tersedia, akan membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan efisiensi layanan.

Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan peran Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang memiliki misi sosial, yaitu memberikan akses keuangan kepada masyarakat luas, khususnya kalangan menengah ke bawah. Transformasi digital memang menjadi langkah maju, tetapi jika tidak dibarengi dengan pemahaman terhadap karakteristik nasabah, maka layanan tersebut tidak akan optimal. Menurut O'Brien & Marakas (2010), penerapan teknologi informasi yang efektif harus selalu mempertimbangkan aspek manusia (*human factor*), karena teknologi pada dasarnya hanya berfungsi sebagai *enabler*.

Lebih jauh, literasi digital menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat adopsi layanan digital. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan aplikasi, tetapi juga meliputi pemahaman tentang keamanan transaksi, penggunaan kata sandi, serta kesadaran terhadap risiko penipuan digital. Nasabah yang kurang memahami hal ini cenderung lebih memilih transaksi manual sebagai bentuk mitigasi risiko, sehingga perusahaan perlu memperhatikan aspek edukasi dan pendampingan.

Selain faktor demografis dan literasi digital, faktor psikologis juga memengaruhi preferensi nasabah. Rasa aman, kepercayaan terhadap petugas, dan pengalaman transaksi sebelumnya menjadi penentu utama kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan digital tidak dapat sepenuhnya menggantikan interaksi manusia, melainkan harus dijalankan secara hybrid, menggabungkan kecepatan dan kemudahan digital dengan kepercayaan yang dibangun melalui layanan tatap muka.

Berdasarkan uraian di atas, jelas terlihat adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital yang modern dengan preferensi sebagian besar nasabah yang masih mengandalkan transaksi manual. Kesenjangan ini menimbulkan pertanyaan mendasar manakah yang lebih efisien antara transaksi digital dan transaksi manual di Pegadaian Cabang Megamas, baik dari sisi waktu, kepuasan, keamanan, maupun kemudahan nasabah. Pertanyaan inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian mendalam melalui pendekatan kualitatif.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan karena diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis,

penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai efisiensi layanan keuangan berbasis digital dibandingkan dengan sistem manual. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik digital maupun manual, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara lebih optimal.

Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi lembaga keuangan lain yang ingin mengembangkan layanan digital, karena memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi, kendala yang dihadapi pengguna, dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan memahami dinamika preferensi nasabah, Pegadaian dapat merancang layanan yang lebih inklusif, efisien, dan mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat, sehingga mendukung tujuan strategis perusahaan sekaligus meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, yaitu dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Masih terdapat perbedaan efisiensi waktu antara transaksi digital melalui aplikasi PDS dengan transaksi manual di cabang, di mana transaksi digital cenderung lebih cepat namun terkadang terkendala jaringan, sedangkan transaksi manual membutuhkan waktu lebih lama karena antrean dan interaksi langsung dengan petugas.

2. Tingkat kepuasan nasabah berbeda-beda, sebagian merasa lebih puas dengan layanan manual karena adanya interaksi langsung yang dianggap lebih meyakinkan, sementara nasabah lain lebih menyukai layanan digital karena praktis dan fleksibel.
3. Keamanan transaksi digital masih diragukan oleh sebagian nasabah, terutama terkait perlindungan data pribadi, risiko kesalahan sistem, serta minimnya rasa aman dibandingkan layanan manual.
4. Kemudahan aksesibilitas layanan digital belum merata karena keterbatasan literasi digital dan kendala teknis, sementara akses layanan manual terbatas oleh jam operasional cabang.

1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah efisiensi layanan transaksi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dibandingkan dengan layanan transaksi manual di PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas, ditinjau dari aspek waktu, kepuasan, keamanan, dan aksesibilitas di PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas, Manado.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Berikut Sub Fokus dari Penelitian ini yaitu:

- a. Efisiensi Waktu sejauh mana layanan dapat menghemat waktu pengguna dalam melakukan transaksi.

- b. Tingkat Kepuasan sejauh mana pengguna merasa puas karena layanan sesuai harapan, mencakup kecepatan, kemudahan, keamanan, dan hasil yang diperoleh.
- c. Keamanan Transaksi perlindungan data dan jaminan transaksi berjalan aman tanpa risiko penyalahgunaan.
- d. Kemudahan Aksesibilitas sejauh mana layanan mudah diakses dan digunakan oleh semua kalangan, kapan saja dan di mana saja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengapa sebagian besar nasabah Pegadaian Cabang Megamas masih lebih memilih transaksi manual dibandingkan layanan digital yang telah disediakan?
2. Faktor-faktor apa saja (demografis, literasi digital, psikologis, maupun teknis) yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih transaksi manual atau digital?
3. Bagaimana perbandingan efisiensi antara transaksi manual dan digital di Pegadaian Cabang Megamas ditinjau dari aspek waktu, kepuasan, keamanan, serta kemudahan penggunaan?
4. Bagaimana strategi yang dapat diterapkan Pegadaian untuk meningkatkan adopsi layanan digital tanpa mengabaikan kebutuhan nasabah yang lebih nyaman dengan transaksi manual?

1.5 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada perbandingan transaksi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan transaksi manual di PT Pegadaian Cabang Megamas, Manado, ditinjau dari aspek efisiensi waktu, tingkat kepuasan, keamanan transaksi, dan kemudahan aksesibilitas, dengan subjek penelitian yaitu nasabah pengguna layanan digital maupun manual.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alasan sebagian besar nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas masih lebih memilih melakukan transaksi secara manual dibandingkan dengan layanan digital yang telah tersedia melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan transaksi, baik manual maupun digital, ditinjau dari aspek demografis, literasi digital, faktor psikologis, maupun kendala teknis.
3. Untuk membandingkan tingkat efisiensi antara layanan transaksi manual dan digital di PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas, khususnya dari segi efisiensi waktu, tingkat kepuasan nasabah, keamanan transaksi, serta kemudahan aksesibilitas.
4. Untuk merumuskan strategi yang dapat diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan adopsi layanan digital, namun tetap mempertahankan

kualitas layanan manual sebagai bentuk pelayanan hybrid yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai perbandingan efisiensi transaksi digital dan manual dalam Lembaga keuangan non-bank khususnya Pegadaian.
- b. Memberikan kontribusi akademik terkait penerapan teori *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) dan *Diffusion of Innovation* (Rogers, 2003) dalam konteks adopsi layanan digital pada sektor keuangan tradisional .
- c. Menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan transformasi digital dan perilaku konsumen dalam layanan keuangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Pegadaian (Persero), hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merancang strategi pengembangan layanan yang lebih efisien, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan beragam segmen nasabah.

- b. Memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat adopsi layanan digital sehingga perusahaan dapat merancang program sosialisasi, edukasi, serta peningkatan literasi digital yang tepat sasaran.
- c. Menjadi dasar bagi Pegadaian untuk menerapkan model layanan hybrid yang menggabungkan keunggulan layanan digital dengan interaksi tatap muka, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.
- d. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai kelebihan dan kekurangan transaksi digital maupun manual, sehingga nasabah dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

BAB II

KERANGKA PIKIR TEORITIS

2.1. Konsep Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu konsep penting dalam manajemen dan ekonomi yang mengacu pada bagaimana suatu organisasi, lembaga, ataupun individu menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan output dengan optimal. Menurut Mulyadi (2016: 27), efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya. Artinya, suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dengan input tertentu mampu menghasilkan output maksimal, atau sebaliknya, untuk menghasilkan output tertentu dapat menggunakan input yang seminimal mungkin.

Dalam konteks organisasi atau perusahaan jasa, efisiensi menjadi tolok ukur penting karena terkait langsung dengan keberlangsungan operasional dan kepuasan pelanggan. Handoko (2018: 41) menegaskan bahwa efisiensi menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam meminimalisir biaya dan waktu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan tanpa mengurangi kualitas layanan.

Di sisi lain, Koontz dan O'Donnell (2005) mengartikan efisiensi sebagai kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan benar (*doing things right*), yang berarti lebih menekankan pada bagaimana proses dilaksanakan dengan optimal sehingga dapat menghindari kesalahan, keterlambatan, maupun pemborosan. Konsep ini berbeda dengan efektivitas yang lebih berorientasi pada pencapaian tujuan (*doing the right things*).

Dengan demikian, efisiensi tidak hanya terkait dengan aspek finansial seperti biaya, tetapi juga aspek non-finansial seperti waktu, tenaga, teknologi, hingga prosedur kerja. Dalam industri jasa keuangan seperti Pegadaian, efisiensi sangat berhubungan dengan kecepatan pelayanan, akurasi transaksi, kemudahan proses administrasi, serta kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi.

2.1.1 Indikator Efisiensi

Untuk mengukur tingkat efisiensi, diperlukan indikator yang jelas agar dapat menjadi pedoman dalam menilai sejauh mana suatu proses berjalan efektif dan hemat sumber daya. Adapun indikator efisiensi yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

a. Efisiensi Waktu

menjadi indikator utama dalam menilai efisiensi suatu proses. sejauh mana transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mengurangi waktu tunggu nasabah.

b. Tingkat Kepuasan

Efisiensi tidak hanya berorientasi pada organisasi, tetapi juga pada pihak pengguna atau nasabah. Apabila proses pelayanan dianggap cepat, murah, mudah, dan nyaman, maka akan tercipta kepuasan. Tingkat kepuasan ini sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam menerapkan efisiensi.

c. Tenaga

Indikator ini berkaitan dengan upaya yang dikeluarkan baik oleh karyawan maupun nasabah dalam menyelesaikan suatu aktivitas. Proses yang efisien

memungkinkan tenaga kerja tidak mengeluarkan usaha berlebih untuk mencapai hasil tertentu. Misalnya, transaksi digital mengurangi kebutuhan nasabah untuk datang langsung ke kantor sehingga menghemat energi fisik dan pikiran

d. Keamanan Transaksi

Jaminan keamanan data dan proses transaksi, baik dalam layanan digital maupun manual, tanpa adanya risiko kerugian.

e. Kemudahan Aksesibilitas

Kemudahan menggambarkan sejauh mana suatu proses dapat dilakukan tanpa hambatan yang rumit. Efisiensi erat kaitannya dengan terciptanya prosedur yang sederhana, mudah dipahami, dan praktis digunakan oleh semua pihak. Dalam layanan keuangan, kemudahan dapat dilihat dari bagaimana nasabah dapat melakukan transaksi dengan langkah yang tidak berbelit.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi

Efisiensi dalam suatu organisasi maupun lembaga keuangan tidak tercapai begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Menurut Siagian (2012: 55), efisiensi sangat ditentukan oleh sejauh mana organisasi mampu mengelola sumber daya yang terbatas secara tepat guna, sehingga tidak menimbulkan pemborosan baik dari segi biaya, waktu, maupun tenaga. Faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi dapat dilihat dari aspek internal maupun eksternal, sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kompetensi karyawan menjadi penentu utama terciptanya efisiensi. Pegawai yang terampil, memiliki pengetahuan memadai, serta terbiasa menggunakan teknologi akan lebih cepat menyelesaikan pekerjaan tanpa banyak kesalahan. Sebaliknya, kurangnya keterampilan atau literasi digital dapat menyebabkan proses menjadi lambat, berulang, bahkan menimbulkan inefisiensi.

2. Teknologi dan Infrastruktur

Ketersediaan sarana teknologi yang memadai merupakan faktor kunci efisiensi, khususnya pada layanan berbasis digital. Aplikasi yang stabil, jaringan internet yang cepat, serta sistem keamanan yang terjamin akan memperlancar transaksi. Dalam konteks Pegadaian, keterlambatan jaringan atau gangguan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat mengurangi efisiensi karena menambah waktu tunggu dan menimbulkan keluhan nasabah.

3. Prosedur dan Sistem Kerja

Efisiensi juga dipengaruhi oleh sederhana atau rumitnya prosedur kerja. Prosedur yang panjang, berbelit, dan tidak jelas akan menghambat pelayanan, menimbulkan antrean panjang, serta membuang waktu. Sebaliknya, prosedur yang singkat, transparan, dan mudah dipahami akan mempercepat transaksi, baik manual maupun digital.

4. Biaya Operasional

Efisiensi erat kaitannya dengan bagaimana organisasi mengelola biaya. Jika suatu pelayanan membutuhkan biaya besar tetapi hasilnya tidak signifikan,

maka proses tersebut tidak efisien. Layanan digital pada dasarnya dirancang untuk mengurangi biaya operasional, baik bagi perusahaan maupun nasabah, karena memangkas kebutuhan transportasi, kertas, dan waktu kerja.

5. Waktu Pelayanan

Waktu menjadi tolok ukur penting dalam mengukur efisiensi. Menurut Handoko (2018), waktu yang lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan adanya efisiensi, sepanjang tidak mengurangi kualitas hasil. Dalam pelayanan Pegadaian, efisiensi waktu dapat dilihat dari perbandingan lamanya transaksi digital dengan manual, mulai dari proses awal hingga selesai.

6. Tingkat Kepuasan Nasabah

Efisiensi tidak hanya dilihat dari sisi internal organisasi, tetapi juga dari persepsi pengguna jasa. Nasabah yang merasa pelayanan cepat, mudah, aman, dan tidak berbelit akan menilai layanan tersebut efisien. Sebaliknya, meskipun dari sisi perusahaan dianggap efisien, apabila nasabah merasa terbebani atau tidak puas, maka efisiensi tersebut belum optimal.

7. Lingkungan Eksternal

Faktor eksternal seperti kondisi sosial, budaya, ekonomi, serta literasi digital masyarakat turut berpengaruh. Misalnya, sebagian nasabah di Pegadaian Cabang Megamas masih merasa lebih nyaman dengan transaksi manual karena keterbatasan kemampuan menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan eksternal dapat menjadi penghambat ataupun pendukung tercapainya efisiensi.

2.1.3 Efisiensi dalam Lembaga Keuangan

Dalam dunia lembaga keuangan, efisiensi memegang peran yang sangat penting. Persaingan antar lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, semakin ketat seiring berkembangnya teknologi digital. Oleh karena itu, lembaga keuangan dituntut untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya aman, tetapi juga cepat, mudah, dan hemat biaya bagi nasabah.

Efisiensi dalam lembaga keuangan mencakup berbagai aspek, antara lain:

- a. Efisiensi Operasional – berkaitan dengan bagaimana perusahaan mengelola sumber daya internal seperti pegawai, sistem teknologi, dan biaya operasional agar dapat memberikan layanan yang maksimal.
- b. Efisiensi Pelayanan – dilihat dari perspektif nasabah, yaitu sejauh mana proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan tanpa kesulitan yang berarti.
- c. Efisiensi Teknologi – mencakup penggunaan aplikasi berbasis digital sebagai alternatif dari layanan manual. Layanan digital dinilai lebih efisien karena dapat mengurangi antrian, memangkas waktu pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi nasabah yang tidak perlu datang langsung ke kantor cabang.
- d. Efisiensi Biaya Nasabah – nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi atau waktu berlebih untuk melakukan transaksi, sebab sebagian besar kebutuhan dapat dipenuhi melalui aplikasi digital.

Kaitannya dengan PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas, efisiensi ini terlihat dari perbandingan antara layanan manual (nasabah datang langsung ke kantor) dengan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian Digital. Keduanya

memiliki karakteristik yang berbeda, di mana layanan manual cenderung memakan lebih banyak waktu, tenaga, dan biaya, sementara layanan digital dianggap lebih praktis dan hemat. Namun, efisiensi ini juga bergantung pada faktor kemudahan penggunaan aplikasi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, efisiensi di lembaga keuangan tidak hanya menjadi strategi internal perusahaan, tetapi juga menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan loyalitas nasabah, serta memperluas jangkauan layanan.

Hasibuan (2017: 89) menyebutkan bahwa efisiensi lembaga keuangan mencakup dua dimensi, yaitu efisiensi operasional dan efisiensi pelayanan. Efisiensi operasional terkait dengan bagaimana lembaga keuangan mengelola biaya, sumber daya, serta teknologi yang digunakan. Sementara itu, efisiensi pelayanan menyangkut bagaimana nasabah dapat memperoleh layanan dengan mudah, cepat, dan nyaman.

Dalam konteks Pegadaian, efisiensi pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara sistem transaksi manual (datang langsung ke kantor Pegadaian, mengambil nomor antrian, bertemu dengan petugas, dan menunggu proses administrasi) dengan sistem transaksi digital (melalui aplikasi Pegadaian Digital Service yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi hanya melalui ponsel).

2.2 Konsep Transaksi Digital

Transaksi digital merupakan bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan pengguna atau nasabah melakukan proses transaksi secara daring (*online*) tanpa harus hadir secara fisik di kantor layanan. Di Pegadaian, transaksi digital dapat dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital, di mana nasabah dapat melakukan transaksi seperti menggadaikan barang, menebus gadai, membayar angsuran, mengecek informasi produk, serta melihat riwayat transaksi.

Menurut Prasetyo (2020), transaksi digital menjadi solusi strategis dalam meningkatkan aksesibilitas layanan dan efisiensi operasional. Digitalisasi memungkinkan layanan berjalan lebih cepat, mudah, dan tidak terbatas oleh ruang serta waktu. Menurut *Laudon & Traver (2022)*, transaksi digital mencakup kegiatan ekonomi yang memanfaatkan platform digital untuk mempertemukan penjual dan pembeli, serta memfasilitasi pembayaran tanpa harus bertatap muka secara fisik. Dengan demikian, transaksi digital bukan sekadar bentuk modernisasi sistem perdagangan, tetapi juga bagian dari transformasi digital (*digital transformation*) dalam dunia bisnis dan jasa keuangan.

Manfaat dari penggunaan transaksi digital di antaranya adalah efisiensi waktu dan tenaga, di mana nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Pegadaian untuk melakukan berbagai layanan, sehingga dapat menghemat waktu serta mengurangi antrean. Selain itu, aksesibilitas menjadi lebih tinggi karena layanan digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja, selama terhubung dengan jaringan internet, yang tentunya memberikan kenyamanan bagi nasabah. Transaksi

digital juga memberikan transparansi informasi karena seluruh aktivitas terekam secara otomatis dalam sistem, sehingga nasabah dapat dengan mudah memantau riwayat dan status transaksinya secara real time.

Di Pegadaian, transaksi digital diwujudkan melalui aplikasi resmi seperti Pegadaian *Digital Service* (PDS), yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi gadai, menabung emas, maupun pembayaran cicilan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini menjadi bukti bahwa transaksi digital berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan sekaligus efisiensi operasional lembaga keuangan non-bank.

2.2.1 Ciri-ciri Transaksi Digital

Transaksi digital memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari transaksi manual atau konvensional. Adapun karakteristik utama transaksi digital antara lain:

a. Non-Fisik (Paperless dan Cashless)

Seluruh proses dilakukan tanpa memerlukan dokumen fisik atau uang tunai. Misalnya, bukti transaksi diberikan dalam bentuk digital (e-receipt) yang dapat disimpan dalam aplikasi atau email.

b. Kecepatan dan Real-time

Proses transaksi dapat berlangsung lebih cepat, bahkan secara instan, karena menggunakan sistem terkomputerisasi yang terhubung dengan jaringan internet dan server pusat.

c. Aksesibilitas

Transaksi digital dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, selama pengguna memiliki perangkat elektronik seperti smartphone atau komputer, serta koneksi internet yang memadai.

d. Kemudahan dan Praktis

Sistem dirancang user-friendly dengan antarmuka aplikasi yang mudah dipahami, sehingga siapa pun dapat menggunakannya tanpa memerlukan keahlian teknologi yang mendalam.

e. Keamanan Data

Setiap transaksi digital umumnya dilengkapi dengan sistem keamanan seperti enkripsi data, *one-time password* (OTP), PIN, biometrik, hingga autentikasi dua faktor (*two factor authentication*) untuk mencegah penyalahgunaan.

f. Terdokumentasi dengan Baik

Semua transaksi terekam otomatis dalam sistem aplikasi, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pencatatan keuangan pribadi maupun audit bagi lembaga keuangan.

2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Digital

Untuk lebih memperjelas pemahaman mengenai kelebihan dan kekurangan transaksi digital, maka dapat disajikan dalam bentuk tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1
Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Digital

Aspek	Uraian
Kelebihan	• Efisien dari segi waktu, karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke kantor.

-
- Fleksibel, karena layanan dapat diakses 24 jam melalui aplikasi atau website.
 - Biaya tambahan lebih rendah, misalnya hanya memerlukan kuota internet tanpa perlu transportasi.
 - Praktis dan mudah diakses, terutama bagi generasi muda yang terbiasa dengan teknologi.
 - Menurut Laudon & Laudon (2018), teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan serta mempercepat proses transaksi.

Kekurangan

- Terkadang mengalami kendala teknis, seperti jaringan internet tidak stabil atau aplikasi mengalami gangguan.
- Membutuhkan literasi digital dari pengguna; bagi sebagian nasabah, proses digital bisa membingungkan.
- Keamanan data menjadi perhatian, risiko kebocoran data atau *fraud* lebih tinggi dibandingkan bukti fisik.
- Kurangnya interaksi personal dengan petugas dapat menurunkan rasa percaya bagi sebagian nasabah.

Sumber: Diolah dari Laudon & Laudon (2018)

2.2.3 Aplikasi Digital Dalam Layanan Keuangan (Pegadaian Digital Service)

Transformasi digital dalam sektor keuangan merupakan langkah strategis yang bertujuan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta jangkauan layanan kepada masyarakat. Menurut O'Brien & Marakas (2010), teknologi informasi dalam layanan keuangan tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi juga

sebagai instrumen utama yang memungkinkan terjadinya otomasi, integrasi, serta perluasan akses pasar.

Di Indonesia, PT Pegadaian (Persero) sebagai lembaga keuangan non-bank yang telah lama dikenal masyarakat, turut mengadopsi transformasi ini melalui pengembangan Pegadaian Digital Service (PDS). PDS merupakan aplikasi resmi yang diluncurkan Pegadaian untuk memberikan kemudahan transaksi secara daring (online), sehingga nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor cabang.

Melalui aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah dapat melakukan berbagai layanan keuangan, antara lain:

1. Transaksi Gadai mengajukan gadai barang, melihat estimasi pinjaman, serta melacak status gadai secara real time.
2. Pembayaran dan Pelunasan melakukan pembayaran angsuran, pelunasan gadai, serta perpanjangan jatuh tempo tanpa harus antre di kantor cabang.
3. Tabungan Emas membuka rekening tabungan emas, menabung emas mulai dari nominal kecil, serta melakukan jual beli emas digital dengan lebih fleksibel.
4. Informasi Produk mengakses informasi produk Pegadaian secara lengkap, mulai dari syarat, prosedur, hingga simulasi pinjaman.
5. Monitoring Transaksi melihat riwayat transaksi nasabah yang tersimpan otomatis dalam sistem aplikasi, sehingga lebih transparan dan mudah diaudit.

Menurut Prasetyo (2020), kehadiran aplikasi seperti PDS mencerminkan adanya pergeseran paradigma layanan keuangan, dari model konvensional berbasis tatap muka menuju model berbasis teknologi digital yang lebih cepat, fleksibel, dan inklusif. Dengan aplikasi ini, Pegadaian berusaha menjawab kebutuhan generasi

modern yang menginginkan layanan praktis, tanpa meninggalkan misi sosialnya dalam melayani masyarakat menengah ke bawah.

Namun demikian, adopsi PDS di masyarakat masih menghadapi sejumlah tantangan. Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovation Theory* menjelaskan bahwa penerimaan suatu inovasi teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Di Pegadaian Cabang Megamas, fenomena ini terlihat dari adanya sebagian nasabah yang cepat mengadopsi aplikasi PDS, sementara sebagian lainnya masih lebih nyaman dengan layanan manual.

Dengan demikian, Pegadaian Digital Service menjadi wujud nyata dari penerapan aplikasi digital dalam layanan keuangan. Kehadirannya bukan hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga memperluas jangkauan layanan Pegadaian kepada seluruh lapisan masyarakat. Meski begitu, perlu adanya edukasi, pendampingan, serta peningkatan literasi digital agar aplikasi ini benar-benar mampu menjembatani kesenjangan antara layanan modern dan kebutuhan tradisional nasabah.

2.3 Konsep Transaksi Manual

Transaksi manual adalah bentuk transaksi yang dilakukan secara langsung (tatap muka) antara pihak penyedia layanan dan konsumen tanpa bantuan teknologi digital. Dalam konteks lembaga keuangan seperti Pegadaian, transaksi manual biasanya mencakup kegiatan datang ke kantor, mengisi formulir secara tertulis,

menyerahkan dokumen atau barang jaminan, serta menerima bukti transaksi dalam bentuk fisik (misalnya kwitansi atau buku tabungan).

Menurut Kotler dan Keller (2016), transaksi manual merupakan aktivitas pertukaran nilai yang dilakukan secara tradisional, di mana kehadiran fisik pihak yang bertransaksi menjadi syarat utama. Artinya, interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan adalah ciri khas dari sistem manual.

Sementara itu, Siregar (2018) mendefinisikan transaksi manual sebagai bentuk pelayanan yang mengandalkan interaksi manusia secara tatap muka, dengan alur proses administratif yang lebih panjang dibandingkan sistem digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transaksi manual adalah metode transaksi konvensional yang masih bergantung pada proses tatap muka, dokumen fisik, serta prosedur administratif yang relatif lebih lama dan membutuhkan waktu serta tenaga lebih besar dibandingkan transaksi berbasis digital.

2.3.1 Ciri-ciri dan Proses Transaksi Manual

Transaksi manual memiliki sejumlah ciri khas yang membedakannya dari transaksi digital. Adapun ciri-cirinya adalah:

- a. Tatap muka langsung nasabah harus hadir secara fisik ke kantor atau outlet penyedia layanan.
- b. Dokumen fisik formulir, kwitansi, dan tanda bukti transaksi berbentuk kertas atau buku tabungan.

- c. Proses administratif lebih Panjang nasabah harus melewati beberapa tahapan, seperti verifikasi data, tanda tangan dokumen, hingga pencatatan manual oleh petugas.
- d. Ketergantungan pada jam operasional transaksi hanya dapat dilakukan selama kantor buka.
- e. Interaksi personal komunikasi terjadi langsung antara petugas dan nasabah.

2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Manual

Berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan dari Transaksi manual dapat dilihat di Tabel bawah ini Tabel 2.2

Tabel 2.2

Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Manual

Aspek	Uraian
Kelebihan	• Keamanan dokumen lebih terjamin secara fisik, karena bukti transaksi dicetak dan disimpan langsung oleh nasabah. • Adanya interaksi personal, sehingga nasabah merasa lebih diperhatikan dan dapat langsung menanyakan hal-hal yang belum dipahami. • Cocok untuk nasabah yang kurang paham teknologi, karena prosesnya sederhana dan dibantu langsung oleh petugas. • Lebih meyakinkan bagi sebagian masyarakat tradisional, yang masih menganggap bukti fisik lebih sah dibandingkan digital.

	• Menurut Handoko (2019), interaksi tatap muka dalam transaksi manual mampu meningkatkan rasa kepercayaan (<i>trust</i>) karena adanya jaminan langsung dari petugas layanan.
Kekurangan	• Kurang efisien dari segi waktu, karena nasabah harus datang ke kantor dan mengantri. • Terbatas pada jam operasional, sehingga tidak fleksibel untuk kebutuhan mendesak di luar jam kerja. • Biaya tambahan seperti transportasi dan waktu perjalanan menjadi beban tambahan bagi nasabah. • Rawan <i>human error</i>, seperti kesalahan pencatatan manual atau kelalaian dalam penyimpanan dokumen.

Sumber: Data diolah dari Handoko (2019)

2.3.3 Relevansi Layanan Manual di Era Digitalisasi

Meskipun perkembangan teknologi digital semakin pesat, layanan manual tetap memiliki relevansi tertentu di era digitalisasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Kesenjangan Literasi Digital

Tidak semua nasabah memiliki kemampuan atau pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi berbasis digital. Layanan manual menjadi solusi bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

2. Kepercayaan pada Interaksi Personal

Sebagian nasabah masih lebih nyaman melakukan transaksi tatap muka karena merasa lebih aman dan terjamin ketika berinteraksi langsung dengan petugas, terutama dalam transaksi bernilai besar.

3. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Di beberapa wilayah, akses internet masih terbatas atau tidak stabil, sehingga layanan manual menjadi pilihan yang lebih realistis dan dapat diandalkan.

4. Fungsi Pendukung dan Alternatif

Layanan manual berfungsi sebagai *backup system* ketika terjadi gangguan teknis pada layanan digital. Dengan demikian, keberadaan layanan manual tetap diperlukan untuk menjaga kelancaran operasional.

Dengan demikian, meskipun digitalisasi memberikan efisiensi, fleksibilitas, dan transparansi, layanan manual masih relevan sebagai pendamping, khususnya bagi nasabah dengan keterbatasan digital maupun dalam situasi tertentu yang menuntut kepastian secara langsung.

2.4 Hubungan Antar Konsep

2.4.1 Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Nasabah

Efisiensi dalam layanan keuangan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks Pegadaian, efisiensi diwujudkan melalui pelayanan yang cepat, prosedur yang sederhana, serta penggunaan sumber daya yang optimal sehingga nasabah tidak perlu mengeluarkan waktu, tenaga, maupun biaya berlebih.

Apabila suatu proses pelayanan dapat diselesaikan dengan efisien, maka nasabah akan merasakan kenyamanan dan kemudahan. Hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan, karena nasabah menilai layanan yang diberikan sesuai

dengan kebutuhan mereka. Sebaliknya, apabila layanan tidak efisien, misalnya lambat, berbelit, atau menimbulkan biaya tambahan, maka kepuasan nasabah akan menurun. Dengan demikian, efisiensi dapat dikatakan sebagai faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan nasabah.

2.4.2 Hubungan Layanan Digital dengan Efisiensi

Layanan digital pada dasarnya hadir untuk menciptakan efisiensi dalam proses transaksi. Menurut Prasetyo (2020), digitalisasi memungkinkan transaksi berjalan lebih cepat, praktis, dan fleksibel, karena tidak lagi terikat pada ruang dan waktu. Melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti menabung emas atau menebus gadai, tanpa harus datang ke kantor cabang.

Keberadaan layanan digital mampu memangkas waktu pelayanan, mengurangi biaya transportasi, serta menghemat tenaga, baik dari sisi nasabah maupun perusahaan. Proses transaksi juga lebih akurat karena terekam secara otomatis dalam sistem, sehingga meminimalisir risiko kesalahan manusia (human error). Dengan demikian, layanan digital berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan sekaligus efisiensi pelayanan kepada nasabah.

2.4.3 Hubungan Layanan Manual dengan Efisiensi

Meskipun dianggap kurang efisien dibandingkan layanan digital, transaksi manual tetap memiliki hubungan penting dengan efisiensi. Dalam beberapa kondisi, layanan manual masih menjadi pilihan utama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital atau akses teknologi. Layanan manual juga

relevan bagi masyarakat yang lebih percaya pada bukti fisik dan interaksi langsung dengan petugas.

Dari perspektif efisiensi, layanan manual memang membutuhkan waktu lebih lama, prosedur lebih panjang, serta biaya tambahan, baik bagi nasabah maupun perusahaan. Namun demikian, efisiensi tetap dapat tercapai apabila layanan manual dilakukan dengan alur yang jelas, transparan, dan minim kesalahan. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi mendorong peningkatan efisiensi, layanan manual tetap dibutuhkan sebagai bentuk pelayanan alternatif dan pelengkap dalam menjaga kepuasan nasabah.

2.4.4 Hubungan Efisiensi, Keamanan, dan Aksesibilitas terhadap

Preferensi Nasabah

Preferensi nasabah dalam memilih layanan, baik digital maupun manual, sangat dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu efisiensi, keamanan, dan aksesibilitas. Efisiensi mendorong nasabah memilih layanan yang cepat, hemat waktu, dan praktis. Keamanan menjadi faktor penting karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan; tanpa jaminan keamanan, efisiensi tidak akan berarti. Sementara itu, aksesibilitas menentukan sejauh mana layanan mudah dijangkau dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dalam konteks Pegadaian, sebagian nasabah lebih memilih layanan digital karena dinilai lebih efisien dan mudah diakses kapan saja. Namun, sebagian lain tetap memilih layanan manual karena merasa lebih aman dengan interaksi tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara efisiensi, keamanan, dan aksesibilitas

membentuk preferensi nasabah dalam menentukan pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dari penulis dalam melakukan penelitian sehingga membuat penelitian penulis diperkaya dengan teori-teori yang berhubungan dengan masing-masing variable yang akan diteliti. Berikut merupakan penelitian-penelitian terdahulu berupa jurnal yang dimana jurnal-jurnal tersebut berkaitan dengan masing-masing variabel yang ada seperti pada tabel 2.3 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putri (2019)	Analisis Perbandingan Efisiensi Layanan Transaksi Digital dan Manual pada Bank BRI Cabang Surabaya	Layanan digital lebih efisien dari sisi waktu & biaya, namun layanan manual masih dipilih karena kebiasaan dan keterbatasan literasi digital.
2	Siregar (2020)	Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Digital Banking di Sumatera Utara	Faktor usia, pendidikan, dan kepercayaan memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan digital.
3	Rahman (2021)	Analisis Efisiensi Pelayanan Manual dan	Layanan digital Pegadaian lebih efisien dari sisi waktu & biaya,

		Digital pada PT Pegadaian (Persero) di Makassar	tetapi manual masih dipilih karena dianggap lebih aman dan terpercaya.
4	Prasetyo (2022)	Efisiensi Layanan Keuangan Digital Ditinjau dari Perspektif Technology Acceptance Model (TAM)	Faktor perceived ease of use dan perceived usefulness berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan digital.
5	Lestari (2022)	Perbandingan Kepuasan Nasabah pada Layanan Digital dan Manual di Bank Mandiri Cabang Jakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah digital lebih tinggi karena kecepatan layanan, sedangkan layanan manual unggul dalam aspek kepercayaan personal.
6	Hidayat (2023)	Nasabah dengan tingkat literasi digital tinggi lebih merasakan efisiensi aplikasi Pegadaian Digital, sedangkan literasi rendah cenderung memilih layanan manual.	Nasabah dengan tingkat literasi digital tinggi lebih merasakan efisiensi aplikasi Pegadaian Digital, sedangkan literasi rendah cenderung memilih layanan manual.

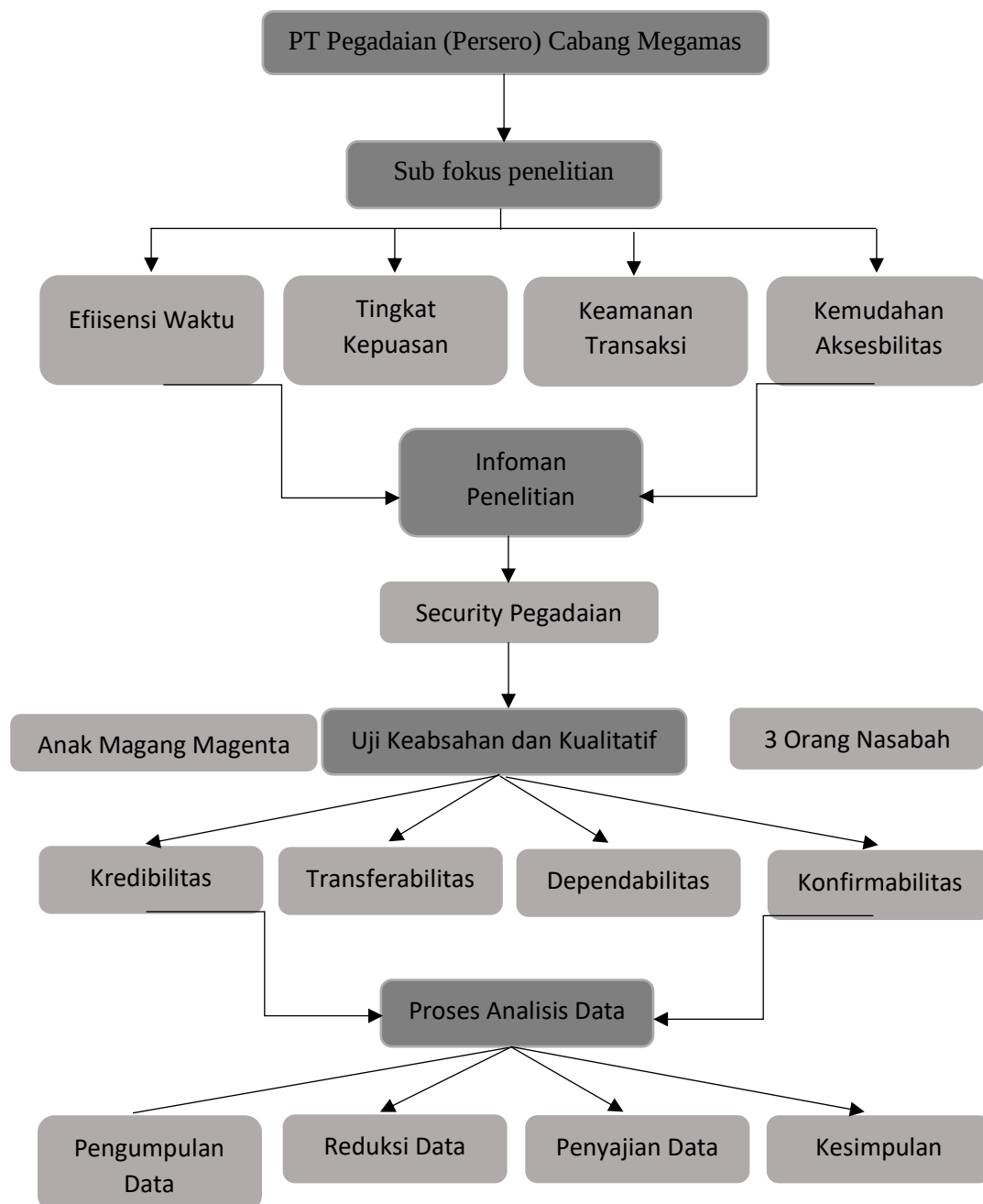
Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti 2025

2.6 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini dibangun atas dasar pemikiran bahwa efisiensi layanan transaksi di Pegadaian Cabang Megamas dapat dilihat dari perbandingan transaksi digital (Pegadaian Digital Service) dan transaksi manual (tatap muka di kantor cabang).

Efisiensi dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu efisiensi waktu, kepuasan nasabah, keamanan transaksi, dan kemudahan aksesibilitas. Transaksi digital diyakini mampu memberikan efisiensi lebih tinggi dari sisi kecepatan, fleksibilitas, dan hemat biaya, sementara transaksi manual tetap dipilih sebagian nasabah karena faktor kepercayaan, keterbatasan literasi digital, serta interaksi personal.

Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini menekankan bahwa perbandingan antara transaksi digital dan manual akan menunjukkan gambaran sejauh mana masing-masing layanan dianggap efisien oleh nasabah Pegadaian Cabang Megamas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai preferensi nasabah dalam memilih layanan, sekaligus menjadi masukan bagi Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan Berikut ini adalah gambar Diagram kerangka berpikir.



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

Sumber Data: Diolah Oleh Peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas, Kota Manado. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu cabang Pegadaian yang telah mengimplementasikan layanan transaksi berbasis digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service, namun juga masih aktif melayani transaksi manual di kantor. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan Juni 2025 hingga Agustus 2025, yang meliputi tahap observasi awal, wawancara dengan karyawan serta nasabah, pengumpulan data sekunder, hingga analisis dan penarikan kesimpulan. Rentang waktu tersebut dianggap memadai untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efisiensi transaksi digital dan manual.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif komparatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berusaha memahami fenomena yang terjadi secara mendalam melalui pengumpulan data berupa kata-kata, pendapat, serta pengalaman informan, bukan melalui angka atau data statistik semata. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi komparasi, yaitu membandingkan dua hal atau lebih dalam satu fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, penulis melakukan perbandingan antara transaksi yang menggunakan aplikasi berbasis digital Pegadaian dengan transaksi secara manual (tatap muka di kantor cabang Pegadaian). Tujuannya adalah untuk mengetahui sisi efisiensi dari masing-masing metode transaksi, baik dari segi waktu, kemudahan, maupun pengalaman nasabah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan suatu fenomena, tetapi juga menekankan pada perbandingan yang dapat memperlihatkan kelebihan dan kelemahan dari kedua jenis layanan tersebut.

3.3 Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi lapangan (field research) dengan mengandalkan data primer dan sekunder. Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti menyusun proposal penelitian, melakukan studi literatur terkait teori efisiensi, digitalisasi layanan keuangan, dan konsep transaksi di lembaga keuangan. Peneliti juga menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi.

2. Tahap Pengeumpulan Data

Tahap ini melibatkan proses wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, observasi langsung pada aktivitas transaksi di Pegadaian

Cabang Megamas, serta pengumpulan dokumen dan data pendukung terkait jumlah transaksi manual maupun digital dalam kurun waktu tertentu.

3. Tahap Pengolahan Data

Data yang diperoleh kemudian ditranskrip, diklasifikasi, dan dikelompokkan sesuai dengan kategori yang relevan, seperti kecepatan layanan, kenyamanan nasabah, hambatan teknis, dan tingkat penggunaan aplikasi digital.

4. Tahap Analisis dan Penarikan Kesimpulan

Data yang sudah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan, observasi di lapangan, dan interaksi langsung dengan nasabah maupun pegawai Pegadaian Cabang Megamas. Informan penelitian dipilih secara purposive, yakni mereka yang dianggap memahami dan berpengalaman terkait transaksi manual maupun digital.

b. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari dokumen perusahaan, laporan transaksi, arsip, serta literatur terkait yang relevan dengan fokus penelitian.

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Dilakukan secara langsung kepada informan dengan pendekatan semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban secara bebas namun tetap dalam kerangka topik penelitian.

2. Observasi

Peneliti mengamati secara langsung proses transaksi yang terjadi di kantor Pegadaian maupun penggunaan aplikasi digital oleh nasabah. Observasi dilakukan secara non-partisipatif untuk menjaga keaslian aktivitas yang diamati.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti profil perusahaan, struktur organisasi, brosur, tangkapan layar aplikasi, serta foto atau dokumen lain yang relevan sebagai bukti visual dan pendukung hasil wawancara.

3.6 Sumber dan Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan kebutuhan data penelitian. Informan utama terdiri dari nasabah Pegadaian yang telah menggunakan layanan digital maupun manual, serta pegawai Pegadaian yang terlibat langsung dalam proses pelayanan transaksi.

Kriteria informan meliputi:

- Nasabah yang telah memiliki pengalaman transaksi digital dan manual.
- Pegawai yang memahami sistem operasional kedua metode transaksi.
- Bersedia memberikan informasi secara terbuka dan jujur.

Ini informan yang dijadikan sampel dalam penelitian dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1
Informan

No	Informan	Jumlah Orang
1	Security	1 Orang
2	Magenta	1 Orang
3	Nasabah	3 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber Data: Penelitian Informan 2025

3.7 Prosedur Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan interaktif, sesuai dengan model Miles dan Huberman, yaitu:

1. Reduksi Data Menyaring dan memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, mengelompokkan berdasarkan tema (efisiensi, kemudahan, waktu,).
2. Penyajian Data Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk matriks atau narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis.

3. Penarikan Kesimpulan Peneliti menarik kesimpulan dari hasil temuan dan membandingkan kedua sistem transaksi dari indikator efisiensi yang telah ditentukan.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting yang berfungsi untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan mewakili realitas di lapangan. Keabsahan data dalam penelitian ini mengacu pada konsep *trustworthiness* yang dikembangkan oleh Lincoln dan Guba (1985), yang mencakup empat kriteria utama, yaitu kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*).

1. Kredibilitas

Kredibilitas mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca, terutama dalam merepresentasikan realitas yang dialami oleh informan. Untuk meningkatkan kredibilitas, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai sumber (karyawan dan nasabah), metode (wawancara, observasi, dokumentasi), dan waktu yang berbeda. Selain itu, peneliti juga melakukan member check, yaitu mengkonfirmasi kembali hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan bahwa hasil yang ditulis sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh mereka.

2. Transferabilitas

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan di konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Peneliti menjelaskan secara rinci latar belakang penelitian, karakteristik informan, serta proses pengumpulan data agar pembaca dapat menentukan apakah hasil temuan ini dapat dipindahkan (ditransfer) ke konteks atau situasi lain. Deskripsi yang kaya konteks (*thick description*) menjadi dasar utama dalam menjamin transferabilitas.

3. Dependabilitas

Dependabilitas mengacu pada konsistensi dan stabilitas proses penelitian dalam menghadapi perubahan kondisi di lapangan. Untuk menjamin dependabilitas, peneliti menyusun catatan audit (*audit trail*) yang mendokumentasikan seluruh proses penelitian, termasuk perencanaan, pelaksanaan, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Hal ini memungkinkan pihak lain untuk melakukan penelusuran terhadap jejak penelitian yang telah dilakukan.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas adalah jaminan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data, bukan dari bias atau kepentingan pribadi peneliti. Untuk itu, peneliti menjaga objektivitas selama proses pengumpulan dan analisis data. Selain itu, dilakukan pencatatan reflektif (*reflexive notes*) untuk menyadari potensi subjektivitas peneliti dan mengontrol pengaruhnya terhadap interpretasi data.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum PT Pegadaian



Gambar 4.1
Logo Perusahaan

Sumber: PT Pegadaian (persero) Cabang Megamas tahun 2025

4.1.1 Sejarah Perusahaan

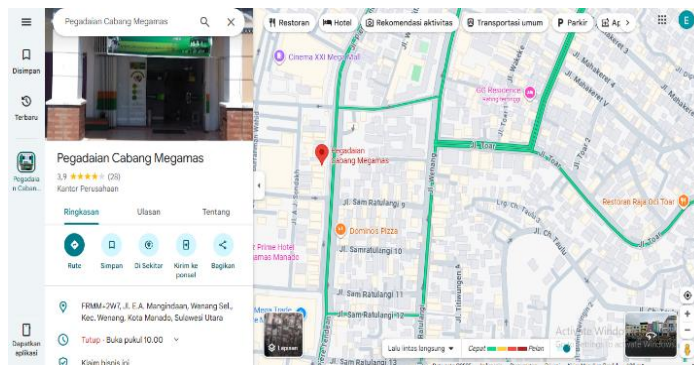
PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya pembiayaan berbasis gadai. Didirikan pertama kali pada 1 April 1901 di Sukabumi oleh pemerintah kolonial Belanda, Pegadaian hadir untuk memberikan solusi pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dengan jaminan barang bergerak. Setelah kemerdekaan Indonesia, Pegadaian menjadi lembaga resmi negara yang berada di bawah Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas merupakan salah satu unit kerja Pegadaian yang berlokasi di pusat perdagangan dan bisnis Kota Manado, tepatnya di Kawasan Megamas. Cabang ini memiliki peran strategis dalam memberikan layanan jasa keuangan, khususnya produk gadai dan pembiayaan, kepada masyarakat sekitar. Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT

Pegadaian Cabang Megamas menerapkan standar operasional yang telah ditetapkan secara nasional, namun tetap menyesuaikan dengan karakteristik nasabah di wilayahnya.

Dalam menjalankan oprasionalnya, cabang ini menyediakan dua jenis layanan utama, yaitu layanan transaksi manual melalui loket pelayanan dikantor dan layanan transaksi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital. Struktur organisasi cabang terdiri dari pimpinan cabang, staf administrasi, penaksir, kasir, serta petugas pelayanan nasabah. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten ini menjadi salah satu factor pendukung kelancaran transaksi, baik manual maupun digital.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan



Gambar 4.2

Peta PT Pegadaian Cabang Megamas

Sumber: PT Pegadaian Cabang Megamas

Nama : PT Pegadaian Cabang Megamas

Alamat : Megamas Business Center Blok 1 No. 1, Jl. Piere Tendean,
Titiwungen Selatan, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi

Utara 95114

Telepon : 081110673555

Email : Pegadaiancabangmegamas@gmail.com

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan BUMN yang memiliki tanggung jawab sosial, Pegadaian menetapkan visi dan misi yang jelas sebagai pedoman dalam pengembangan usaha.

1. Visi

Menjadi “The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.”

2. Misi

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui:

- Proses bisnis yang lebih sederhana dan digital
- Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- Praktik manajemen risiko yang kokoh
- SDM yang profesional, berbudaya, dan berkinerja baik

4.1.4 Sumber Daya PT Pegadaian Cabang Megamas

PT Pegadaian Cabang Megamas memiliki sumber daya yang dapat menunjang kegiatan kerja, diantaranya adalah sumber daya manusia yang ada diperusahaan dilihat dari bidang tugas, untuk datanya bisa dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1
Sumber Daya Manusia PT Pegadaian Cabang Megamas

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah Pegawai
1.	Pimpinan Cabang	1
2.	Manager Gadaai	1
3.	Manager Non Gadaai	1
4.	Pengelola	1
5.	Penaksir	1
6.	Kasir	1
7.	CRO	1
8.	Security	3
9.	OB	1
10.	Flontir	1
11.	Agen	1
	Total	13

Sumber: PT Pegadaian Cabang Megamas tahun 2025

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada Tabel diatas, jumlah karyawan pada PT Pegadaian Cabang Megamas berjumlah 13 orang.

Selain sumber manusia, PT Pegadaian Cabang Megamas juga memiliki sumber daya peralatan yang menjadi penunjang kelancaran oprasional dan pelayanan kepada nasabah. Peralatan ini mencakup sarana kerja, teknologi pendukung, serta fasilitas keaman yang digunakan setiap hari oleh kariyawan dalam menjalankan tugasnya. Bisa dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2
Inventaris Peralatan Kantor PT Pegadaian Cabang Megamas

No	Jenis Peralatan	Jumlah Unit
1.	Komputer Desktop	6
2.	Laptop	1
3.	Printer	3
4.	<i>Hand Phone</i> Kantor	2
5.	Mesin Penghitung Uang	1
6.	CCTV	25
7.	Lemari Tempat Pengarsipan	2
8.	Mesin Cetak Buku Tabungan	1
9.	LCD Proyektor	1
10.	Ipad	1
Total		43
No	Jenis Kendaraan	Jumlah Unit
1.	Mobil	1
2.	Motor	1
Total		2

Sumber :PT Pegadaian Cabang Megamas tahun 2025

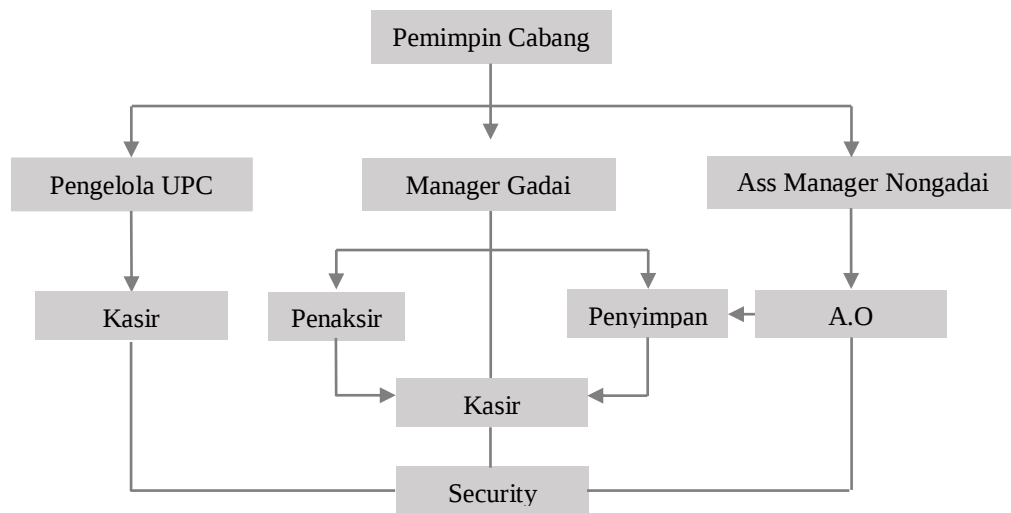
Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai inventaris peralatan kantor PT Pegadaian Cabang Megamas, dapat disimpulkan bahwa jumlah keseluruhan inventaris yang dimiliki adalah 45 unit, yang terdiri dari 43 unit peralatan kantor dan 2 unit kendaraan operasional. Inventaris ini menunjukkan bahwa kantor Pegadaian Cabang Megamas memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk

menunjang kelancaran aktivitas operasional, baik dalam pelayanan transaksi manual maupun digital. Dengan adanya dukungan peralatan kantor serta kendaraan operasional, efisiensi kerja karyawan dapat lebih terjamin sehingga pelayanan kepada nasabah dapat berjalan optimal.

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan susunan hubungan kerja antara bagian didalam suatu perusahaan yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing posisi. PT Pegadaian Cabang Megamas merupakan struktur organisasi yang sederhana namun efektif, disesuaikan dengan jumlah dan kebutuhan oprasional di tingkat cabang.

Struktur organisasi ini dirancang untuk memastikan koordinasi kerja yang jelas antarbagian, sehingga pelayanan terhadap nasabah dapat berjalan dengan optimal. Bisa dilihat stuktur organisasi ini pada gambar 4 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Megamas.



Gambar 4.2

Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Megamas

Sumber : PT Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Tahun 2025

4.1.6 Uraian Kerja (Job Description)

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional di kantor cabang Pegadaian. Tugas utamanya meliputi pengawasan seluruh aktivitas kerja, memastikan pelayanan berjalan sesuai standar perusahaan, mengambil keputusan strategis, serta menjalin komunikasi baik dengan kantor wilayah maupun pusat. Selain itu, pimpinan cabang juga berperan sebagai pemimpin yang memberikan arahan, motivasi, serta evaluasi terhadap kinerja seluruh karyawan di cabang.

2. Manager Gadai

Manager Gadai memiliki tugas utama dalam mengatur dan mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan produk gadai. Pekerjaannya mencakup pengelolaan proses penaksiran barang jaminan, pengawasan transaksi gadai, serta

memastikan bahwa prosedur dan kebijakan yang berlaku telah dijalankan dengan benar. Manager Gadai juga bertanggung jawab menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap produk gadai.

3. Manager Non-Gadai

Manager Non-Gadai berfokus pada pengelolaan produk Pegadaian di luar layanan gadai, seperti tabungan emas, pembiayaan, investasi, serta produk digital lainnya. Perannya adalah mengembangkan strategi pemasaran produk non-gadai, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

4. Pengelola

Pengelola bertugas dalam mengatur jalannya operasional harian, khususnya dalam mengoordinasikan kegiatan pelayanan di front office. Tanggung jawabnya termasuk mengatur alur pelayanan, membagi tugas kepada karyawan sesuai kebutuhan, serta memastikan bahwa pelayanan berjalan cepat dan efisien.

5. Penaksir

Penaksir memiliki peran krusial dalam proses gadai karena bertanggung jawab menilai nilai barang jaminan yang dibawa oleh nasabah. Tugasnya adalah memastikan taksiran sesuai dengan harga pasar, teliti dalam melakukan pengecekan kondisi barang, serta menjaga objektivitas agar nasabah mendapatkan pelayanan yang adil.

6. Kasir

Kasir bertugas melayani transaksi keuangan nasabah, baik penerimaan maupun pencairan dana gadai, pembayaran angsuran, serta transaksi produk

lainnya. Kasir dituntut untuk teliti, jujur, dan cepat dalam bekerja karena pekerjaannya berkaitan langsung dengan keuangan perusahaan.

7. CRO (Customer Relation Officer)

CRO berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan dan komunikasi dengan nasabah. Tugasnya meliputi memberikan informasi tentang produk Pegadaian, menangani keluhan nasabah, serta menjaga hubungan baik agar tercipta loyalitas nasabah. CRO juga membantu dalam kegiatan promosi dan pemasaran produk.

8. Security

Security bertugas menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan kantor cabang. Tugas utamanya adalah memastikan keselamatan karyawan, nasabah, serta menjaga aset dan barang jaminan yang ada di Pegadaian. Security juga berperan dalam mengatur keluar-masuk kendaraan serta mengantisipasi hal-hal yang dapat menimbulkan gangguan keamanan.

9. Office Boy (OB)

OB membantu menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan kerja. Selain itu, OB juga mendukung pekerjaan administrasi ringan, seperti mengantar dokumen antar-ruangan, menyiapkan kebutuhan rapat, dan memastikan lingkungan kantor tetap dalam kondisi layak pakai untuk pelayanan.

10. Frontliner

Frontliner adalah petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah di bagian depan kantor. Tugasnya adalah menerima, melayani, serta

memberikan informasi awal terkait produk Pegadaian. Frontliner berperan penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi nasabah.

11. Agen

Agen Pegadaian merupakan mitra perusahaan yang bertugas memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat di luar kantor cabang. Agen melayani berbagai transaksi sederhana seperti pembayaran angsuran, pembukaan tabungan emas, maupun transaksi digital. Kehadiran agen membantu Pegadaian mendekatkan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

5.1.1 Sub Fokus 1 Temuan Penelitian Mengenai Waktu Bertransaksi

Berikut ini adalah Pertanyaan dan Jawaban dari hasil penelitian kepada 5 informan mengenai Waktu Bertransaksi sebagai berikut:

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?

Tabel 5.1

Jawaban Informan Mengenai Waktu Bertransaksi

Informan	Jawaban dari pertanyaan 1	Jawaban dari pertanyaan 2	Jawaban dari pertanyaan 3	Ket
Security	“Menurut saya, transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Service lebih cepat dibandingkan layanan manual di kantor. Digital memungkinkan	“Saya melihat sendiri kadang harus menunggu cukup lama di loket, terutama pada awal bulan atau saat pencairan besar. Antrean	“Digital jelas lebih efisien karena mengurangi waktu tunggu dan antrian. Nasabah bisa melakukan transaksi di mana saja, sehingga	13/8/2025 15.00 WITA

	nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menunggu giliran di loket.”	bisa sampai 15-30 menit, sementara di aplikasi tidak ada antrean.”	pekerjaan kami sebagai security juga lebih tertata karena pengaturan antrean lebih sedikit.	
Magenta	“Layanan digital memang cepat, namun ada kalanya sistem sedikit lambat saat jaringan padat. Layanan manual kadang lebih lambat karena harus menunggu giliran, tetapi ada interaksi langsung dengan pegawai yang bisa mempercepat proses jika pegawai sigap.”	“Pernah melihat antrean panjang di loket pada jam sibuk. Digital jarang macet, tapi kalau internet lambat, proses bisa sedikit tertunda.”	“Secara umum, aplikasi digital lebih efisien karena fleksibel, tetapi tetap penting mengetahui prosedur manual sebagai cadangan saat aplikasi bermasalah.”	13/8/2025 15.30 WITA
Nasabah 1 (Berumur)	“Saya lebih sering menggunakan layanan manual karena lebih mudah bagi saya memahami prosesnya. Digital terasa cepat bagi orang muda, tapi saya tidak terlalu nyaman	“Saya sering mengalami antrean panjang di kantor, terutama pagi hari. Kadang harus menunggu hingga 20 menit. Tapi bagi saya, interaksi langsung dengan	“Dari segi waktu, digital memang lebih cepat. Namun bagi saya pribadi, manual lebih nyaman dan minim risiko kesalahan.”	17/8/2025 15.45 WITA

	menggunakan aplikasi.”	pegawai membuat proses lebih aman dan jelas.”		
Nasabah 2 (Mudah Adaptasi)	“Saya menggunakan kedua metode. Digital biasanya sangat cepat, hanya beberapa menit saja, sedangkan manual bisa memakan waktu 10-15 menit tergantung antrean.”	“Antrean manual kadang panjang, tapi digital tidak pernah saya alami antrean. Namun, aplikasi kadang butuh login ulang atau verifikasi tambahan yang sedikit mengulur waktu.”	“Digital lebih efisien karena fleksibel dan bisa dilakukan kapan saja. Manual tetap berguna jika ada kendala teknis di aplikasi.”	17/8/2025 15.55 WITA
Nasabah 3 (lebih ke digital)	“Layanan digital jauh lebih cepat. Dengan aplikasi, saya bisa menyelesaikan transaksi dalam 5 menit tanpa harus ke kantor.”	“Saya jarang mengalami antrean di digital. Di kantor, kadang harus menunggu lama terutama saat jam sibuk atau saat pembayaran angsuran ramai.”	“Digital jelas lebih efisien. Menghemat waktu perjalanan, menunggu, dan memudahkan jadwal saya sehari-hari.”	17/8/2025 16.00 WITA

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa kecepatan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Service cenderung lebih cepat dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang. Informan Security menekankan bahwa digital memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja tanpa harus menunggu antrean, sehingga memudahkan pengaturan antrian dan

mengurangi kepadatan di kantor. Hal ini diperkuat oleh Magenta dan Nasabah 2 yang menyatakan bahwa meskipun terkadang jaringan atau sistem digital mengalami keterlambatan, secara umum transaksi digital tetap lebih efisien dan fleksibel dibandingkan manual.

Dari sisi pengalaman antrean, sebagian besar informan menyebutkan bahwa layanan manual sering mengalami antrean panjang, terutama pada jam sibuk atau awal bulan. Nasabah 1 yang lebih memilih layanan manual karena usia yang lebih lanjut mengaku nyaman dengan interaksi langsung petugas, meskipun antrean memakan waktu hingga 20 menit. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digital lebih cepat, kenyamanan dan pemahaman terhadap prosedur manual tetap menjadi pertimbangan bagi sebagian nasabah.

Secara keseluruhan, digital dianggap lebih efisien dalam menghemat waktu, karena mengurangi perjalanan ke kantor, waktu menunggu, serta memudahkan penjadwalan transaksi sehari-hari. Namun, layanan manual tetap memiliki peran penting, terutama bagi nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi atau membutuhkan konfirmasi langsung dari petugas. Dengan demikian, Pegadaian Cabang Megamas dapat menyeimbangkan penggunaan layanan digital dan manual untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan nasabah, memastikan efisiensi waktu tanpa mengorbankan kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Berikut ini adalah Pertanyaan yang diberikan kepada informan.

5.1.2 Sub Fokus 2 Temuan Penelitian Mengenai Tingkat Kepuasan

Berikut ini adalah Pertanyaan dan Jawaban dari hasil penelitian kepada 5 informan mengenai Tingkat Kepuasan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
2. Apakah pelayanan petugas sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
3. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?

Tabel 5.2

Jawaban Informan Mengenai Tingkat Kepuasan

Informan	Jawaban dari pertanyaan 1	Jawaban dari pertanyaan 2	Jawaban dari pertanyaan 3	Ket
Security	“Saya menilai nasabah yang menggunakan aplikasi digital lebih puas karena cepat dan fleksibel, sedangkan transaksi manual kadang memerlukan waktu lebih lama.”	“Petugas sangat membantu dalam melayani transaksi manual di kantor, mereka ramah dan cekatan, sehingga antrean tetap tertib.”	“Puas ketika layanan cepat dan jelas, baik di digital maupun manual. Kurang puas ketika antrean terlalu panjang atau aplikasi mengalami gangguan jaringan.”	13/8/2025 15.00 WITA
Magenta	“Secara pribadi, saya lebih nyaman menggunakan digital karena efisiensi waktu, tetapi manual tetap penting sebagai	“Petugas manual sudah sesuai harapan, memberikan penjelasan lengkap bagi nasabah yang	“Puas ketika transaksi lancar tanpa hambatan, terutama digital yang cepat. Kurang puas jika ada keterlambatan proses	13/8/2025 15.30 WITA

	pengalaman belajar prosedur langsung.”	kesulitan. Digital kadang support via chat kurang responsif.”	atau informasi yang kurang jelas.”	
Nasabah 1	“Saya lebih puas dengan layanan manual karena bisa bertatap muka dan mendapatkan arahan langsung, digital terasa membingungkan bagi saya.”	“Petugas manual sangat membantu, sabar dalam menjelaskan proses transaksi, membuat saya merasa nyaman.”	“Puas saat dipandu petugas secara langsung. Kurang puas dengan digital karena beberapa langkah terasa rumit dan membingungkan.”	17/8/2025 15.45 WITA
Nasabah 2	“Saya cukup puas dengan kedua metode. Digital cepat dan mudah, manual memberikan kepastian saat ada pertanyaan langsung.”	“Petugas ramah dan responsif, baik di kantor maupun via digital support. Sangat membantu menyelesaikan kendala transaksi.”	“Puas dengan kecepatan digital dan keramahan para petugas. Kurang puas jika terjadi gangguan jaringan atau antrean di kantor terlalu lama.”	17/8/2025 15.55 WITA
Nasabah 3	“Digital sangat memuaskan karena semua bisa dilakukan dari rumah, tanpa harus datang ke kantor. Manual hanya saya	“Frontliner manual tetap membantu saat saya membutuhkan klarifikasi, tapi jarang digunakan.”	“Puas karena kemudahan akses dan cepat. Kurang puas jika sistem digital mengalami maintenance atau error.”	17/8/2025 16.00 WITA

gunakan ketika ada
urusan khusus.”

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 5.2, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan nasabah dan karyawan terhadap layanan Pegadaian bervariasi tergantung pada metode transaksi yang digunakan. Secara umum, layanan digital mendapat penilaian positif karena cepat, fleksibel, dan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dari mana saja, seperti disampaikan oleh Security, Magenta, dan Nasabah 3. Digital dianggap lebih efisien dan mampu menghemat waktu, sehingga menimbulkan kepuasan tinggi, khususnya bagi nasabah yang terbiasa menggunakan teknologi.

Di sisi lain, layanan manual tetap memiliki nilai kepuasan yang tinggi, terutama bagi nasabah yang lebih tua atau yang mengutamakan interaksi langsung dengan petugas. Nasabah 1 menekankan bahwa layanan manual membuatnya merasa nyaman karena dapat bertatap muka dan mendapatkan arahan secara jelas, sementara Magenta juga menyebut bahwa pengalaman langsung dapat membantu memahami prosedur dengan lebih baik. Frontliner dan petugas manual secara konsisten dinilai ramah, cekatan, dan responsif, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Namun, beberapa kendala juga muncul. Kepuasan bisa berkurang ketika terjadi antrean panjang di kantor, gangguan jaringan pada aplikasi digital, atau proses digital yang dianggap membingungkan oleh nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Sebaliknya, kepuasan meningkat ketika layanan cepat, transparan, dan petugas memberikan arahan atau dukungan yang jelas, baik secara digital maupun manual.

Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kombinasi kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan petugas, di mana digital unggul dalam efisiensi waktu dan fleksibilitas, sedangkan manual unggul dalam memberikan rasa aman dan kejelasan bagi nasabah yang membutuhkan interaksi langsung.

5.1.3 Sub Fokus 3 Temuan Penelitian Mengenai Keamanan Transaksi

Berikut ini adalah Pertanyaan dan Jawaban dari hasil penelitian kepada 5 informan mengenai Keamanan Transaksi sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
2. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?

Tabel 5.3

Jawaban Informan Mengenai Keamanan Transaksi

Informan	Jawaban dari pertanyaan 1	Jawaban dari pertanyaan 2	Jawaban dari pertanyaan 3	Ket
Security	“Dari sisi keamanan, transaksi manual cenderung lebih aman karena dilakukan di kantor dengan pengawasan langsung. Digital aman tetapi tetap	“Kadang ada keluhan nasabah tentang salah input atau kesulitan reset password, tetapi tidak signifikan.”	“Manual lebih dapat dipercaya karena petugas dapat memastikan transaksi tercatat dengan benar. Digital	13/8/2025 15.00 WITA

	ada risiko error atau gangguan sistem.”		baik tapi tetap memerlukan kehati-hatian pengguna.”	
Magenta	“Digital cukup aman karena ada proteksi seperti OTP dan password, tetapi manual tetap lebih meyakinkan bagi transaksi yang besar atau penting.”	“Pernah terjadi error saat aplikasi update, dan beberapa nasabah khawatir data pribadi mereka bocor.”	“Manual lebih terpercaya untuk transaksi penting, karena ada bukti fisik. Digital nyaman untuk transaksi rutin dan cepat, asalkan pengguna hati-hati.”	13/8/2025 15.30 WITA
Nasabah 1 (Berumur)	“Saya merasa manual lebih aman karena saya bisa melihat dan memastikan sendiri proses transaksi. Digital terasa rawan jika terjadi kesalahan input.”	“Pernah salah memasukkan jumlah transaksi di digital, takut saldo terpotong salah.”	“Manual lebih dapat dipercaya, karena ada petugas dan bukti fisik. Digital hanya bisa diandalkan jika sistem lancar.”	13/8/2025 17.45 WITA
Nasabah 2 (Mudah Adaptasi)	“Digital aman jika mengikuti prosedur, seperti OTP dan verifikasi. Manual tetap aman karena ada petugas yang mengawasi.”	“Kadang aplikasi error atau loading lama, tapi jarang sampai menimbulkan kerugian.”	“Digital nyaman dan efisien untuk transaksi rutin. Manual lebih aman untuk transaksi besar	13/8/2025 17.55 WITA

					atau verifikasi dokumen.”	
Nasabah 3	“Digital sangat aman dengan proteksi PIN, OTP, dan enkripsi data. Manual aman tapi membutuhkan waktu lebih lama.”	“Hanya khawatir jika koneksi internet tidak stabil atau aplikasi maintenance.”	“Digital lebih praktis dan aman untuk transaksi harian. Manual saya gunakan hanya untuk keperluan khusus.”	13/8/2025	17.00	WITA

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 5.3, keamanan transaksi menjadi perhatian penting bagi nasabah maupun pegawai Pegadaian Cabang Megamas. Secara umum, transaksi manual dianggap lebih aman dan dapat dipercaya karena dilakukan di kantor dengan pengawasan langsung oleh petugas. Security dan beberapa nasabah menekankan bahwa dengan adanya petugas yang mengawasi secara langsung, risiko kesalahan pencatatan atau penipuan dapat diminimalkan, dan nasabah dapat memastikan setiap langkah transaksi berjalan sesuai prosedur. Selain itu, transaksi manual memberikan bukti fisik yang dapat menjadi rujukan jika terjadi kesalahan atau sengketa.

Sementara itu, layanan digital juga dinilai cukup aman, terutama dengan adanya proteksi tambahan seperti OTP, PIN, dan enkripsi data. Magenta dan nasabah yang lebih mudah beradaptasi menekankan bahwa digital nyaman dan efisien untuk transaksi rutin, asalkan pengguna mematuhi prosedur keamanan dan sistem aplikasi berjalan lancar. Namun, beberapa kendala tetap muncul, misalnya error aplikasi, salah input, atau koneksi internet tidak stabil, yang dapat

menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Nasabah yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan digital cenderung merasa rawan apabila terjadi kesalahan input atau gangguan sistem.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa manual unggul dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, terutama untuk transaksi besar atau penting, karena adanya pengawasan langsung dan bukti fisik. Sedangkan digital unggul dalam kemudahan dan kecepatan transaksi sehari-hari, dengan catatan pengguna harus berhati-hati dan memastikan prosedur keamanan dipatuhi. Dengan demikian, baik layanan digital maupun manual memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam hal keamanan, sehingga penggunaannya sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik transaksi yang dilakukan.

5.1.4 Sub Fokus 4 Temuan Penelitian Mengenai Kemudahan Aksesibilitas

Berikut ini adalah Pertanyaan dan Jawaban dari hasil penelitian kepada 5 informan mengenai Kemudahan Aksesibilitas sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital?
Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
2. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
3. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Tabel 5.4
Jawaban Informan Mengenai Kemudahan Aksesibilitas

Informan	Jawaban dari pertanyaan 1	Jawaban dari pertanyaan 2	Jawaban dari pertanyaan 3	Ket
Security	“Digital cukup mudah diakses karena bisa dilakukan dari rumah atau mana saja. Manual harus datang ke kantor, mengantre, dan membutuhkan waktu lebih lama.”	“Beberapa nasabah terkadang kesulitan login atau lupa password, tetapi bisa dibantu.”	“Digital lebih mudah diakses untuk kegiatan sehari-hari karena fleksibel dan tidak terbatas waktu kantor.”	13/8/2025 15.00 WITA
Magenta	“Digital sangat praktis, bisa transaksi kapan saja tanpa perlu antre. Manual tetap perlu waktu dan tenaga untuk datang ke kantor.”	“Kadang koneksi internet lambat sehingga transaksi digital terhambat sementara.”	“Digital lebih mudah dan efisien untuk kebutuhan harian. Manual saya gunakan jika transaksi memerlukan dokumen fisik atau verifikasi langsung.”	13/8/2025 15.30 WITA
Nasabah 1	“Saya merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor karena bisa dibantu petugas, tapi digital sulit bagi saya karena kurang terbiasa.”	“Sulit menggunakan aplikasi, takut salah input atau tidak memahami fitur-fitur digital.”	“Manual lebih mudah bagi saya karena bisa langsung tanya petugas, meskipun lebih memakan waktu.”	13/8/2025 17.45 WITA
Nasabah 2	“Digital mudah dan cepat diakses, bisa dilakukan di ponsel. Manual perlu antre,	“Hanya kadang aplikasi update dan harus	“Digital lebih praktis untuk transaksi rutin. Manual digunakan	13/8/2025 17.55 WITA

	tapi kadang perlu untuk transaksi tertentu.”	menunggu versi terbaru.”	untuk transaksi yang butuh dokumen asli atau konsultasi langsung.”	
Nasabah 3	“Sangat mudah, semua transaksi bisa dilakukan di aplikasi kapan saja dan dimana saja. Tidak perlu repot ke kantor.”	“Tidak ada hambatan signifikan, hanya koneksi internet harus stabil.”	“Digital jelas lebih mudah karena fleksibel, cepat, dan bisa dilakukan di rumah atau kantor tanpa antre.”	17/8/2025 16.00 WITA

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara yang tercantum dalam Tabel 5.4, dapat dilihat bahwa kemudahan akses layanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian. Secara umum, layanan digital dinilai lebih mudah dan fleksibel diakses dibandingkan layanan manual, karena nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Security dan Magenta menekankan bahwa digital memudahkan kegiatan sehari-hari karena tidak terbatas oleh jam operasional kantor dan mengurangi waktu antrean, sehingga lebih efisien untuk transaksi rutin.

Namun, ada beberapa kendala yang ditemukan, terutama bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Nasabah yang lebih tua atau belum terbiasa menggunakan aplikasi digital merasa kesulitan dalam navigasi aplikasi, login, atau mengingat password, sehingga mereka lebih memilih layanan manual. Layanan manual dianggap lebih mudah bagi mereka karena ada petugas yang siap membantu secara langsung, memberikan panduan, serta menjawab pertanyaan nasabah secara real-time.

Sebaliknya, nasabah yang mudah beradaptasi dengan teknologi, seperti Nasabah 2 dan 3, menilai digital sangat praktis dan cepat. Mereka dapat menyelesaikan transaksi tanpa harus mengeluarkan banyak tenaga atau waktu untuk datang ke kantor, dan jarang mengalami hambatan signifikan selain kebutuhan koneksi internet yang stabil. Layanan digital juga memungkinkan nasabah untuk mengatur waktu transaksi sesuai kebutuhan mereka, sehingga lebih fleksibel dibandingkan manual.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas layanan digital lebih unggul dalam hal kemudahan dan fleksibilitas, terutama untuk transaksi harian atau rutin. Namun, layanan manual tetap penting dan relevan untuk nasabah yang membutuhkan bantuan langsung, transaksi dengan dokumen fisik, atau bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, kedua layanan ini saling melengkapi dan perlu dioptimalkan agar kebutuhan seluruh segmen nasabah dapat terpenuhi.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan membahas lebih lanjut mengenai hasil temuan penelitian yang diperoleh dari perbandingan transaksi berbasis digital melalui aplikasi Pegadaian dengan transaksi manual melalui tatap muka di kantor cabang. Hasil analisis menunjukkan adanya keunggulan maupun kelemahan pada masing-masing metode transaksi yang memengaruhi efisiensi, kenyamanan, serta tingkat penerimaan nasabah. Pembahasan dilakukan dengan mengacu pada data yang telah

diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, kemudian disajikan dalam bentuk tabel perbandingan untuk memperjelas temuan yang ada.

Tabel 5.5

Perbandingan Transaksi Digital vs Manual

Aspek	Transaksi Digital (Aplikasi)	Transaksi Manual (Tatap Muka)
Keunggulan	1. Proses cepat dan efisien (real-time) 2. Bisa dilakukan kapan saja & di mana saja 3. Mengurangi antrean di kantor 4. Data transaksi tersimpan otomatis 5. Lebih praktis karena tanpa dokumen fisik	1. Ada interaksi langsung dengan petugas 2. Lebih mudah bagi nasabah yang kurang paham teknologi 3. Bisa bertanya dan mendapat penjelasan langsung 4. Lebih aman bagi yang ragu menggunakan aplikasi
Kelemahan	1. Membutuhkan smartphone & internet stabil 2. Risiko error aplikasi atau gangguan sistem 3. Tidak semua nasabah melek digital 4. - Potensi kerentanan keamanan data (cyber risk)	1. Proses lebih lambat karena antrian 2. Hanya bisa dilakukan saat jam kerja kantor 3. Membutuhkan dokumen fisik (kurang efisien) 4. Terkadang tergantung ketersediaan petugas (bisa menunggu lama)

Sumber : Hasil Temuan Penelitian Data Penulis 2025

Berdasarkan hasil perbandingan di atas, dapat disimpulkan bahwa transaksi **digital** memiliki keunggulan utama dari sisi **kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi**, karena nasabah dapat melakukan transaksi tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang cenderung mengutamakan

kemudahan akses dan kepraktisan dalam melakukan aktivitas keuangan. Namun, penggunaan aplikasi digital juga menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital sebagian nasabah, ketergantungan pada perangkat teknologi, serta potensi risiko keamanan data.

Sementara itu, transaksi **manual** tetap relevan terutama bagi kelompok nasabah yang kurang terbiasa menggunakan teknologi. Kelebihan dari metode ini adalah adanya **interaksi langsung dengan petugas**, sehingga nasabah dapat memperoleh penjelasan lebih detail terkait prosedur atau layanan yang digunakan. Namun demikian, kelemahan transaksi manual adalah proses yang relatif lebih lambat, terbatas pada jam operasional kantor, serta adanya risiko antrean panjang yang dapat mengurangi efisiensi pelayanan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kedua metode transaksi memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Layanan digital unggul dalam hal efisiensi, sedangkan layanan manual unggul dalam aspek kedekatan dan kepercayaan. Oleh karena itu, strategi yang tepat bagi Pegadaian adalah mengoptimalkan **integrasi antara layanan digital dan manual**, sehingga nasabah dapat memilih saluran layanan sesuai kebutuhan dan preferensinya.

Tabel 5.6
Jumlah Transaksi Digital dan Manual dalam Satu Minggu

Hari	Transaksi Digital	Transaksi Manual
Senin	70	50
Selasa	76	55
Rabu	40	30
Kamis	40	35
Jumat	60	40
Sabtu	30	60
Total	306	270

Sumber : Hasil Temuan Penelitian Data Penulis 2025

Berdasarkan tabel jumlah transaksi dalam satu minggu, terlihat bahwa transaksi berbasis digital melalui aplikasi lebih dominan dibandingkan dengan transaksi secara manual di kantor. Total transaksi digital tercatat sebanyak 306 kali, sedangkan transaksi manual hanya 270 kali. Perbedaan ini menunjukkan adanya kecenderungan kuat bahwa nasabah lebih memilih layanan digital karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas waktu.

Pola yang muncul sepanjang minggu memperlihatkan bahwa transaksi digital cenderung stabil dengan angka tertinggi pada hari Selasa (76 transaksi) dan terendah pada hari Sabtu (30 transaksi). Sementara itu, transaksi manual mengalami fluktuasi, dengan angka tertinggi pada hari Sabtu (60 transaksi) dan terendah pada hari Rabu (30 transaksi).

Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan manual masih dibutuhkan, terutama pada hari-hari tertentu, karena tidak semua nasabah mampu beradaptasi

dengan teknologi digital. Beberapa faktor yang mendorong pilihan transaksi manual antara lain keterbatasan akses internet, keterbatasan pengetahuan teknologi, serta kebutuhan untuk berinteraksi langsung dengan petugas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital di Pegadaian sudah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan. Namun, layanan manual tetap penting dipertahankan untuk menjangkau segmen nasabah yang belum sepenuhnya siap menggunakan aplikasi digital.

5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap lima informan, dapat dilihat bahwa waktu bertransaksi menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Informan yang cenderung menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service menyatakan bahwa transaksi digital memberikan kemudahan dan efisiensi waktu yang signifikan. Sebagai contoh, Security menekankan bahwa digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menunggu giliran di loket, sehingga mengurangi antrean dan kepadatan di kantor cabang. Hal ini diperkuat oleh Magenta dan Nasabah 2, yang menegaskan bahwa meskipun terkadang ada keterlambatan akibat jaringan atau sistem digital, secara umum transaksi digital tetap lebih cepat dan fleksibel dibandingkan layanan manual.

Dari sisi pengalaman antrean, sebagian besar informan menyebutkan bahwa layanan manual sering mengalami antrean panjang, terutama pada jam sibuk atau awal bulan, seperti dijelaskan oleh Nasabah 1 yang mengaku harus menunggu

hingga 20 menit. Meski demikian, beberapa informan tetap nyaman dengan layanan manual karena adanya interaksi langsung dengan petugas, yang memberikan rasa aman dan kepastian dalam proses transaksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Mulyadi (2016:27), yang menyatakan bahwa efisiensi suatu sistem transaksi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi atau institusi dalam mengurangi waktu tunggu dan memaksimalkan kecepatan pelayanan, tanpa mengurangi kualitas layanan.

Selain itu, penelitian terdahulu yang dibahas mengenai efisiensi layanan digital menyebutkan bahwa sistem digital yang terintegrasi dapat meningkatkan produktivitas nasabah dan petugas, karena transaksi dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus menghadapi kendala antrean fisik. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian ini, di mana penggunaan Pegadaian Digital Service terbukti mengurangi waktu perjalanan, menghemat waktu menunggu, dan memungkinkan nasabah untuk menjadwalkan transaksi sesuai kebutuhan mereka sehari-hari. Dengan demikian, digital unggul dalam mengoptimalkan waktu transaksi, terutama untuk nasabah yang terbiasa menggunakan teknologi dan menginginkan fleksibilitas.

Namun, perlu diperhatikan bahwa layanan manual tetap memiliki relevansi. Nasabah yang lebih tua atau kurang familiar dengan teknologi digital cenderung merasa lebih nyaman dengan layanan manual, meskipun membutuhkan waktu lebih lama. Mereka menghargai adanya interaksi langsung dengan petugas, yang memungkinkan verifikasi informasi secara nyata dan mengurangi risiko kesalahan input. Hal ini mengindikasikan bahwa efisiensi waktu bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi preferensi nasabah; kenyamanan, pemahaman prosedur, dan

kepastian transaksi juga menjadi pertimbangan penting, sebagaimana dibahas oleh penelitian terdahulu terkait faktor kepuasan layanan (Suryani, 2019).

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi digital cenderung lebih efisien dari sisi waktu, tetapi tetap perlu adanya layanan manual sebagai pelengkap untuk memenuhi kebutuhan seluruh segmen nasabah. Implementasi yang seimbang antara layanan digital dan manual akan memungkinkan Pegadaian Cabang Megamas untuk memaksimalkan efisiensi waktu tanpa mengorbankan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan nasabah. Hal ini menegaskan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital dalam menghemat waktu dapat mendukung produktivitas dan pengalaman nasabah, namun keberadaan interaksi manusia tetap diperlukan untuk kasus tertentu yang membutuhkan konfirmasi dan bantuan langsung.

5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Sub Fokus 2 Mengenai Tingkat

Kepuasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, tingkat kepuasan nasabah dan karyawan terhadap layanan Pegadaian menunjukkan variasi yang signifikan tergantung pada metode transaksi yang digunakan, yakni digital maupun manual. Secara umum, layanan digital memperoleh penilaian positif karena dianggap cepat, fleksibel, dan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dari mana saja, seperti disampaikan oleh Security, Magenta, dan Nasabah 3. Kepuasan yang tinggi pada layanan digital terutama berkaitan dengan efisiensi waktu, kemampuan transaksi tanpa harus mengantre, dan kemudahan akses kapan saja. Hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dijelaskan I, dimana digital

banking atau layanan keuangan berbasis aplikasi dinilai meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan penggunaan, percepatan proses transaksi, dan fleksibilitas waktu (Suryani, 2019; Mulyadi, 2016).

Di sisi lain, layanan manual tetap memiliki nilai kepuasan yang tinggi, terutama bagi nasabah yang lebih tua atau yang mengutamakan interaksi langsung dengan petugas. Nasabah 1 menekankan bahwa layanan manual membuatnya merasa nyaman karena bisa bertatap muka dan memperoleh arahan langsung, sementara Magenta menyoroti bahwa pengalaman langsung membantu memahami prosedur dengan lebih baik. Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan yang menyatakan bahwa interaksi tatap muka dapat meningkatkan persepsi kepuasan nasabah karena adanya unsur *personal touch*, verifikasi langsung, dan kepastian bahwa proses transaksi berjalan sesuai prosedur (Kotler & Keller, 2016).

Selain itu, kualitas pelayanan petugas juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan. Seluruh informan menilai frontliner dan petugas manual ramah, cekatan, dan responsif dalam memberikan bantuan, baik secara langsung maupun melalui dukungan digital. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau fleksibilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan kemampuan petugas dalam membantu menyelesaikan transaksi secara efektif. Penelitian terdahulu menguatkan hal ini, bahwa aspek *responsiveness* dan *assurance* merupakan indikator penting dalam *Service Quality* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.

Meski layanan digital menawarkan efisiensi dan kemudahan, beberapa kendala masih memengaruhi tingkat kepuasan. Nasabah yang kurang familiar

dengan teknologi merasa proses digital membingungkan, terdapat beberapa langkah yang rumit, atau terkadang sistem mengalami gangguan jaringan. Sebaliknya, kepuasan meningkat ketika layanan cepat, transparan, dan petugas memberikan arahan atau dukungan yang jelas, baik melalui digital maupun manual. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil kombinasi dari efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan, sehingga penggunaan layanan digital maupun manual harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa layanan digital unggul dalam efisiensi dan fleksibilitas, sedangkan layanan manual unggul dalam memberikan rasa aman, kejelasan prosedur, dan kepuasan melalui interaksi langsung. Oleh karena itu, Pegadaian Cabang Megamas sebaiknya menerapkan pendekatan hybrid dengan memadukan layanan digital dan manual agar dapat memenuhi kebutuhan seluruh segmen nasabah, memaksimalkan kepuasan, sekaligus menjaga efektivitas dan efisiensi operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya integrasi layanan digital dan manual dalam meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan dan kepuasan secara keseluruhan (Suryani, 2019; Kotler & Keller, 2016).

5.2.3 Pembahasan Temuan Peneliiian Sub Fokus 3 Mengenai Keamanan

Transaksi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, keamanan transaksi menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi persepsi dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Temuan

penelitian menunjukkan bahwa transaksi manual dianggap lebih aman dan dapat dipercaya, khususnya untuk transaksi yang bernilai besar atau membutuhkan bukti fisik. Hal ini disebabkan oleh adanya pengawasan langsung dari petugas, yang memungkinkan setiap langkah transaksi dipastikan berjalan sesuai prosedur, serta adanya bukti fisik sebagai rujukan jika terjadi kesalahan atau sengketa. Security dan beberapa nasabah menekankan bahwa keberadaan petugas di kantor memberikan rasa aman dan mengurangi risiko kesalahan input atau penipuan.

Sementara itu, transaksi digital juga dinilai aman, terutama karena adanya mekanisme proteksi seperti OTP, PIN, dan enkripsi data. Nasabah yang lebih mudah beradaptasi dengan teknologi, seperti Nasabah 2 dan 3, menyatakan bahwa layanan digital nyaman, cepat, dan efisien untuk transaksi rutin sehari-hari. Namun, beberapa kendala masih muncul, seperti error aplikasi, salah input, atau koneksi internet yang tidak stabil, yang dapat menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Nasabah yang lebih tua atau belum terbiasa menggunakan aplikasi digital cenderung merasa rawan jika terjadi kesalahan input atau gangguan sistem.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dibahas di BAB II mengenai keamanan transaksi digital dan manual. Menurut Nugroho (2018), meskipun teknologi digital memberikan kemudahan dan efisiensi, persepsi keamanan tetap menjadi faktor kritis dalam keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital. Penelitian sebelumnya juga menekankan bahwa transaksi manual tetap relevan karena memberikan jaminan kepercayaan dan bukti fisik, yang

menjadi penting dalam konteks transaksi bernilai tinggi atau saat nasabah membutuhkan konfirmasi langsung.

Selain itu, penelitian terdahulu terkait Pegadaian dan layanan keuangan digital (Sari, 2019) menyebutkan bahwa keberhasilan adopsi layanan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan. Temuan penelitian ini mendukung hal tersebut, di mana digital unggul dalam aspek kemudahan dan efisiensi, namun nasabah tetap menilai keamanan manual lebih tinggi karena faktor pengawasan manusia dan bukti fisik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik layanan digital maupun manual memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dari sisi keamanan. Transaksi manual unggul dalam memberikan rasa aman dan jaminan kepercayaan, sedangkan transaksi digital unggul dalam praktisitas dan efisiensi untuk transaksi rutin. Oleh karena itu, Pegadaian Cabang Megamas disarankan untuk menyeimbangkan penggunaan kedua layanan ini, memastikan bahwa nasabah yang membutuhkan keamanan tinggi tetap dapat memanfaatkan layanan manual, sementara nasabah yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan dapat memanfaatkan layanan digital. Pendekatan ini sejalan dengan konsep efisiensi dan kepuasan layanan yang telah dibahas, di mana penyesuaian layanan dengan karakteristik transaksi dan profil nasabah menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan.

5.2.4 Pembahasan Temuan Penelitian Sub Fokus 4 Mengenai Kemudahan Aksesibilitas

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari lima informan, kemudahan akses atau aksesibilitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam melakukan transaksi di Pegadaian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan digital lebih unggul dalam hal kemudahan dan fleksibilitas akses dibandingkan dengan layanan manual. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga mengurangi waktu antrean dan tenaga yang diperlukan. Security dan Magenta menekankan bahwa digital sangat memudahkan kegiatan sehari-hari, terutama untuk transaksi rutin yang bersifat cepat dan tidak memerlukan dokumen fisik.

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya kendala, terutama bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi, seperti Nasabah 1. Kendala yang muncul meliputi kesulitan navigasi aplikasi, login, dan pengaturan password. Bagi kelompok ini, layanan manual tetap menjadi pilihan utama, karena adanya petugas yang siap memberikan panduan secara langsung dan menjawab pertanyaan nasabah secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adaptasi terhadap teknologi menjadi penentu kenyamanan dan kemudahan akses dalam menggunakan layanan digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dibahas di BAB II, khususnya mengenai konsep efisiensi dan kenyamanan nasabah dalam penggunaan layanan digital. Nugroho (2018) menyatakan bahwa kemudahan akses menjadi

salah satu faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Sari (2019) menambahkan bahwa aksesibilitas yang baik dan fleksibilitas waktu transaksi merupakan kunci dalam meningkatkan penggunaan layanan digital oleh nasabah, terutama untuk transaksi yang rutin dan tidak kompleks. Temuan penelitian ini memperkuat konsep tersebut, di mana layanan digital mampu memberikan fleksibilitas dan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan layanan manual, namun tetap memerlukan perhatian terhadap pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa layanan digital dan manual sebaiknya tidak dipandang sebagai alternatif tunggal, tetapi saling melengkapi. Layanan digital memberikan kemudahan akses bagi nasabah yang adaptif terhadap teknologi, sementara layanan manual tetap relevan untuk nasabah yang membutuhkan interaksi langsung, transaksi dengan dokumen fisik, atau dukungan langsung dari petugas. Pendekatan ini konsisten dengan teori manajemen layanan, yang menekankan pentingnya penyesuaian layanan dengan karakteristik nasabah dan jenis transaksi untuk meningkatkan kepuasan, efisiensi, dan kenyamanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses merupakan faktor krusial dalam menentukan preferensi nasabah terhadap layanan Pegadaian. Optimalisasi layanan digital dan manual secara bersamaan menjadi strategi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan seluruh segmen nasabah, memastikan efisiensi, fleksibilitas, dan kenyamanan tetap terjaga

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada sub-fokus 1 hingga sub-fokus 4, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan di Pegadaian Cabang Megamas untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi, kepuasan, keamanan, dan aksesibilitas transaksi bagi nasabah. Implementasi ini bertujuan untuk menyeimbangkan layanan digital dan manual sehingga kebutuhan seluruh segmen nasabah dapat terpenuhi secara optimal.

1. Implementasi Berdasarkan Temuan Waktu Transaksi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital lebih efisien dalam menghemat waktu transaksi dibandingkan layanan manual. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus menunggu antrean di kantor cabang. Oleh karena itu, Pegadaian Cabang Megamas dapat memperkuat penggunaan Pegadaian Digital Service dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah, termasuk menyediakan panduan penggunaan aplikasi digital agar semua nasabah, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi, dapat memanfaatkannya secara optimal. Selain itu, pengaturan antrean di kantor cabang dapat ditingkatkan untuk memastikan layanan manual tetap efisien bagi nasabah yang membutuhkan interaksi langsung. Implementasi ini sejalan dengan konsep efisiensi waktu yang disarankan Mulyadi (2016), bahwa pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kecepatan transaksi merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas nasabah dan kepuasan layanan.

2. Implementasi Berdasarkan Temuan Tingkat Kepuasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi

oleh kombinasi kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan petugas. Pegadaian Cabang Megamas dapat mengimplementasikan strategi peningkatan kepuasan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan petugas melalui pelatihan rutin terkait komunikasi, responsivitas, dan penanganan keluhan nasabah. Selain itu, pengembangan fitur layanan digital yang lebih user-friendly dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Penerapan pendekatan hybrid yang mengintegrasikan layanan digital dan manual akan memastikan nasabah dapat memilih metode transaksi sesuai preferensi dan kebutuhan mereka, sebagaimana disarankan oleh Suryani (2019) dan Kotler & Keller (2016).

3. Implementasi Berdasarkan Temuan Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transaksi manual dianggap lebih aman untuk transaksi bernilai tinggi karena adanya pengawasan langsung dan bukti fisik, sementara transaksi digital efektif untuk transaksi rutin namun tetap memerlukan prosedur keamanan yang ketat. Implementasi praktis yang dapat dilakukan adalah dengan memperkuat sistem keamanan digital melalui mekanisme autentikasi ganda (OTP, PIN, enkripsi data) serta menyediakan fitur bantuan real-time untuk meminimalkan risiko kesalahan input. Selain itu, nasabah tetap diberikan opsi layanan manual untuk transaksi khusus atau besar agar keamanan tetap terjaga. Hal ini sesuai dengan penelitian Nugroho (2018) dan Sari (2019) yang menekankan pentingnya kepercayaan nasabah terhadap keamanan sistem.

4. Implementasi Berdasarkan Temuan Kemudahan Aksesibilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital unggul dalam hal fleksibilitas dan kemudahan akses, sedangkan layanan manual lebih relevan bagi nasabah yang membutuhkan bantuan langsung atau kurang familiar dengan teknologi. Implementasi temuan ini dapat dilakukan dengan meningkatkan aksesibilitas layanan digital, misalnya melalui optimalisasi aplikasi mobile, penyediaan panduan tutorial, serta layanan customer support yang mudah dijangkau. Di sisi lain, layanan manual perlu dijaga kualitasnya, terutama pada petugas frontliner agar tetap responsif dan ramah. Strategi ini memastikan seluruh segmen nasabah, baik yang adaptif terhadap teknologi maupun yang membutuhkan layanan manual, dapat memperoleh pengalaman transaksi yang memuaskan dan efisien.

Secara keseluruhan, implementasi temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pegadaian Cabang Megamas dapat meningkatkan efektivitas layanan dengan menerapkan pendekatan hybrid, yaitu mengintegrasikan layanan digital dan manual. Layanan digital ditingkatkan untuk efisiensi waktu, kemudahan akses, dan fleksibilitas, sedangkan layanan manual dijaga untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan nasabah yang membutuhkan interaksi langsung. Pendekatan ini akan memaksimalkan pengalaman nasabah, meningkatkan produktivitas, serta memastikan Pegadaian Cabang Megamas dapat memenuhi kebutuhan seluruh segmen nasabah secara optimal.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan temuan mengenai transaksi digital dan manual di Pegadaian Cabang Megamas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Waktu Transaksi

Transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Service cenderung lebih cepat dan efisien dibandingkan layanan manual di kantor cabang. Digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menunggu antrean, sehingga menghemat waktu perjalanan dan menyesuaikan dengan jadwal harian nasabah. Namun, layanan manual tetap relevan bagi nasabah yang lebih tua atau kurang terbiasa dengan teknologi, karena memberikan rasa nyaman melalui interaksi langsung dengan petugas.

2. Tingkat Kepuasan

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan petugas. Layanan digital mendapatkan penilaian positif karena efisiensi dan fleksibilitasnya, sedangkan layanan manual tetap memberikan kepuasan tinggi melalui interaksi tatap muka, arahan langsung, dan kejelasan prosedur. Pendekatan hybrid yang memadukan digital dan manual menjadi strategi efektif untuk memenuhi preferensi berbagai segmen nasabah.

3. Keamanan Transaksi

Transaksi manual dinilai lebih aman dan dapat dipercaya, terutama untuk transaksi bernilai tinggi, karena adanya pengawasan langsung dan bukti fisik. Transaksi digital aman untuk keperluan rutin dengan proteksi tambahan seperti OTP, PIN, dan enkripsi data, tetapi tetap membutuhkan kehati-hatian pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor penentu dalam menentukan metode transaksi yang digunakan nasabah.

4. Kemudahan Aksesibilitas

Layanan digital unggul dalam hal fleksibilitas dan kemudahan akses, memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja. Sementara layanan manual lebih relevan bagi nasabah yang membutuhkan bantuan langsung atau kurang familiar dengan teknologi. Tingkat adaptasi terhadap teknologi memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih metode transaksi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi layanan digital dan manual (pendekatan hybrid) menjadi strategi yang tepat bagi Pegadaian Cabang Megamas untuk meningkatkan efisiensi, kepuasan, keamanan, dan aksesibilitas transaksi bagi seluruh segmen nasabah.

6.2 Saran

1. Mengoptimalkan Layanan Digital

Berdasarkan temuan penelitian, layanan digital terbukti unggul dalam hal efisiensi waktu dan fleksibilitas. Oleh karena itu, Pegadaian Cabang Megamas disarankan untuk terus mengembangkan aplikasi Pegadaian Digital Service agar

lebih mudah digunakan, stabil, dan minim kendala teknis. Selain itu, disarankan untuk menyediakan panduan, tutorial, atau pelatihan singkat bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi agar mereka dapat menggunakan layanan digital dengan nyaman dan efektif. Optimalisasi layanan digital akan memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus datang ke kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

2. Mempertahankan Layanan Manual

Walaupun layanan digital lebih efisien, layanan manual tetap penting, terutama untuk nasabah yang lebih tua atau kurang terbiasa menggunakan teknologi. Layanan manual memberikan interaksi langsung dengan petugas, rasa aman, serta kepastian dalam proses transaksi. Oleh karena itu, Pegadaian perlu memastikan kualitas pelayanan manual tetap tinggi dengan menekankan keramahan, responsivitas, dan kemampuan petugas dalam membantu nasabah menyelesaikan transaksi dengan benar dan efisien.

3. Pendekatan Hybrid (Digital dan Manual)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa preferensi nasabah berbeda-beda, tergantung pada karakteristik dan kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu, Pegadaian disarankan menerapkan pendekatan hybrid, yakni memadukan layanan digital dan manual secara seimbang. Transaksi rutin dan sederhana dapat diarahkan ke digital, sedangkan transaksi bernilai tinggi, kompleks, atau yang memerlukan bukti fisik tetap menggunakan layanan manual. Pendekatan ini akan memaksimalkan efisiensi waktu sekaligus menjaga kepuasan dan keamanan nasabah.

4. Peningkatan Keamanan Transaksi

Keamanan menjadi faktor penting dalam pemilihan layanan. Transaksi manual unggul dalam memberikan rasa aman melalui pengawasan petugas dan bukti fisik, sementara transaksi digital unggul dalam kemudahan dan efisiensi. Pegadaian perlu memperkuat sistem keamanan digital dengan mekanisme seperti OTP, PIN, dan enkripsi data agar nasabah digital merasa aman. Selain itu, layanan manual tetap harus tersedia untuk transaksi yang membutuhkan jaminan keamanan tinggi atau verifikasi langsung.

Layanan digital memungkinkan nasabah mengakses transaksi kapan saja dan dari mana saja, sehingga efisiensi dan fleksibilitas meningkat. Namun, bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi, kendala navigasi atau pengaturan aplikasi dapat muncul. Oleh karena itu, disarankan Pegadaian menyediakan bantuan real-time melalui petugas, call center, atau panduan online untuk memudahkan akses bagi semua nasabah. Pendekatan ini memastikan layanan digital tetap inklusif dan mendukung semua segmen nasabah.

Secara keseluruhan, Pegadaian Cabang Megamas sebaiknya menyeimbangkan penggunaan layanan digital dan manual melalui pendekatan hybrid. Layanan digital dioptimalkan untuk efisiensi waktu dan fleksibilitas, sementara layanan manual tetap dipertahankan untuk menjaga kepuasan, keamanan, dan kenyamanan nasabah. Penyesuaian layanan berdasarkan karakteristik transaksi dan profil nasabah menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, serta efektivitas operasional secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2017). [Judul lengkap kalau ada]. [Jenis publikasi: buku/manajemen keuangan / jurnal], [Penerbit].
- Hidayat, F. (2023). *Nasabah dengan tingkat literasi digital tinggi lebih merasakan efisiensi aplikasi Pegadaian Digital, sedangkan literasi rendah cenderung memilih layanan manual*. [Jenis publikasi: skripsi/jurnal], Universitas ____.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2005). *Principles of Management* (konsep terjemahan/adaptasi bila ada). [Penerbit].
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2022). *E-Commerce 2022: business, technology, and society* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, A. (2022). *Perbandingan kepuasan nasabah pada layanan digital dan manual di Bank Mandiri Cabang Jakarta*. [Jenis publikasi: skripsi/jurnal], Universitas ____.
- Mulyadi. (2016). *Manajemen Keuangan Lembaga Jasa*. [Penerbit], [Kota].
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Prasetyo, B. (2020). [Judul lengkapnya jika ada]: *transaksi digital sebagai solusi strategis dalam meningkatkan aksesibilitas layanan dan efisiensi operasional*. [Jenis publikasi: artikel/jurnal-/skripsi], Universitas ____.
- Putri, E. (2019). *Analisis perbandingan efisiensi layanan transaksi digital dan manual pada Bank BRI Cabang Surabaya*. [Jenis publikasi: skripsi/jurnal], Universitas ____.
- Rahman, C. (2021). *Analisis efisiensi pelayanan manual dan digital pada PT Pegadaian (Persero) di Makassar*. [Jenis publikasi: skripsi/jurnal], Universitas ____.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.

Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, D. (2018). [*Judul lengkapnya jika ada*]: *definisi dan karakteristik transaksi manual*. [Jenis publikasi: artikel/jurnal/skripsi], Universitas ____.

Siregar, P. (2020). *Preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan digital banking di Sumatera Utara*. [Jenis publikasi: skripsi/jurnal], Universitas ____.

Buku

LAMPIRAN**Lampiran 1****Daftar Informan**

Daftar Informan

No.	Nama	Usia	Jabatan
1	Carles	27	Security
2	Farhan	24	Magang Magenta
3	Alia	29	Nasabah
4	Nita	40	Nasabah
5	Norma	60	Nasabah

Lampiran 2

Pedoman Wawancara Informan 1

Pedoman Wawancara mengenai Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi berbasis digital dan manual dari sisi efisiensi pada PT Pegadaian Cabang Megamas

Identitas Informan

Nama : Carles (Security)
 Jenis Kelamin : Pria
 Usia : 27 tahun
 Tanggal & Waktu : 13/8/2025 15.00 - selesai

Pertanyaan Kepada Informan

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
5. Apakah pelayanan petugas/frontliner sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
6. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?
7. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
8. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
9. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?
10. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
8. Apakah jaringan internet atau keterbatasan pernah menjadi kendala bagi anda dalam menggunakan layanan digital?
9. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Lampiran 3

Pedoman Wawancara Informan 2

Pedoman Wawancara mengenai Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi berbasis digital dan manual dari sisi efisiensi pada PT Pegadaian Cabang Megamas

Identitas Informan

Nama : Farhan (Anak Magang Magenta)
 Jenis Kelamin : Pria
 Usia : 24 tahun
 Waktu : 13/8/2025 15.30 - selesai

Pertanyaan Kepada Informan

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
5. Apakah pelayanan petugas/frontliner sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
6. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?
7. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
8. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
9. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?
10. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
11. Apakah jaringan internet atau keterbatasan fasilitas pernah menjadi kendala bagi Anda dalam menggunakan layanan digital?
12. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Lampiran 4

Pedoman Wawancara Informan 3

Pedoman Wawancara mengenai Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi berbasis digital dan manual dari sisi efisiensi pada PT Pegadaian Cabang Megamas

Identitas Informan

Nama : Alia (Nasabah 1)
 Jenis Kelamin : Wanita
 Usia : 29 tahun
 Waktu : 17/8/2025 15.45 - selesai

Pertanyaan Kepada Informan

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
5. Apakah pelayanan petugas/frontliner sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
6. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?
7. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
8. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
9. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?
10. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
11. Apakah jaringan internet atau keterbatasan fasilitas pernah menjadi kendala bagi Anda dalam menggunakan layanan digital?
12. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Lampiran 5

Pedoman Wawancara Informan 4

Pedoman Wawancara mengenai Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi berbasis digital dan manual dari sisi efisiensi pada PT Pegadaian Cabang Megamas

Identitas Informan

Nama : Nita (Nasabah 2)
 Jenis Kelamin : Wanita
 Pekerjaan : Security Cabang Megamas
 Usia : 40 tahun
 Waktu : 17/8/2025 15.55 - selesai

Pertanyaan Kepada Informan

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
5. Apakah pelayanan petugas/frontliner sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
6. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?
7. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
8. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
9. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?
10. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
11. Apakah jaringan internet atau keterbatasan fasilitas pernah menjadi kendala bagi Anda dalam menggunakan layanan digital?
12. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Lampiran 6

Pedoman Wawancara Informan 5

Pedoman Wawancara mengenai Studi Komparasi Transaksi Penggunaan Aplikasi berbasis digital dan manual dari sisi efisiensi pada PT Pegadaian Cabang Megamas

Identitas Informan

Nama : Norma (Nasabah 3)
 Jenis Kelamin : Wanita
 Usia : 60 tahun
 Waktu : 17/8/2025 16.00 - selesai

Pertanyaan Kepada Informan

1. Bagaimana menurut Anda kecepatan layanan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan layanan manual di kantor cabang?
2. Pernahkah Anda mengalami antrean panjang atau keterlambatan layanan, baik secara digital maupun manual? Bisa ceritakan pengalaman Anda?
3. Menurut Anda, layanan mana yang lebih efisien dalam menghemat waktu, dan mengapa?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan transaksi secara digital dibandingkan dengan layanan manual?
5. Apakah pelayanan petugas/frontliner sudah sesuai harapan Anda dalam membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi?
6. Apa hal yang membuat Anda merasa puas atau kurang puas dalam menggunakan layanan Pegadaian, baik digital maupun manual?
7. Bagaimana pandangan Anda mengenai keamanan transaksi menggunakan aplikasi digital dibandingkan dengan layanan manual di kantor?
8. Pernahkah Anda mengalami kendala seperti error aplikasi, salah input, atau kekhawatiran data pribadi saat bertransaksi digital?
9. Menurut Anda, layanan mana yang lebih dapat dipercaya dari sisi keamanan, dan mengapa?
10. Bagaimana kemudahan Anda dalam mengakses layanan Pegadaian Digital Service dibandingkan dengan datang langsung ke kantor cabang?
11. Apakah jaringan internet atau keterbatasan fasilitas pernah menjadi kendala bagi Anda dalam menggunakan layanan digital?
12. Menurut anda, layanan mana yang lebih mudah diakses sesuai kebutuhan sehari-hari, dan mengapa?

Lampiran 7

Dokumentasi Kegiatan Wawancara



Anak Magang



Security