

**PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* TERHADAP
PENINGKATAN TRANSAKSI NASABAH
PADA UNIT PEGADAIAN CABANG
MELATI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

XINAULI ADELA HUTAGALUNG

NPM : 2202020001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2026**

**PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* TERHADAP
PENINGKATAN TRANSAKSI NASABAH
PADA UNIT PEGADAIAN CABANG
MELATI MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

Oleh :

XINAULI ADELA HUTAGALUNG

NPM : 2202020001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2026**

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Xinauli Adela Hutagalung

Npm : 2202020001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kemampuan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Peningkatan Transaksi Nasabah Pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Mei 2026
Yang Menyatakan,



Xinauli Adela Hutagalung
NPM : 2202020001

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE TERHADAP
PENINGKATAN TRANSAKSI NASABAH PADA UNIT
PEGADAIAN CABANG MELATI MEDAN

Nama : XINAULI ADELA HUTAGALUNG

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 11 March 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Maria Kristina Situmorang SE.,M.Si
NIP.0107018804

Pembimbing Pendamping



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Terhadap Peningkatan Transaksi Nasabah Pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd., M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing kedua yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum yang telah banyak membimbing, mengajari dan memberikan perhatian kepada penulis, memberikan semangat dan motivasi untuk penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Maria Kristina Situmorang, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen/staff pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Quality.
7. Kepada pimpinan cabang setia budi medan, pegawai dan pengelola unit pegadaian cabang melati medan, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Terkhusus nya penulis ucapkan banyak terimakasih kepada Superhiro dan panutan, Ayahanda tercinta Rajin Hutagalung yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Yang selalu memberikan dukungan dan motivasi besar bagi penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. beliau hanya ingin penulis meraih mimpi dan cita – citanya setinggi – tinggi nya. Sehat selalu dan Panjang umur karena Ayah harus selalu ada di setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
9. Untuk Ibunda tercinta Henny Suryati sipahutar yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti – henti nya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa hebat. Terimakasih untuk Doa – doa yang selalu di berikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa dan dukungannya sehingga penulis bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada di setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
10. Kepada saudara dan saudari penulis, abang,kakak dan adik yang selalu setia memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Kepada sahabat penulis Cindy Gloria bangun yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi dan suka duka selama di perkuliahan.

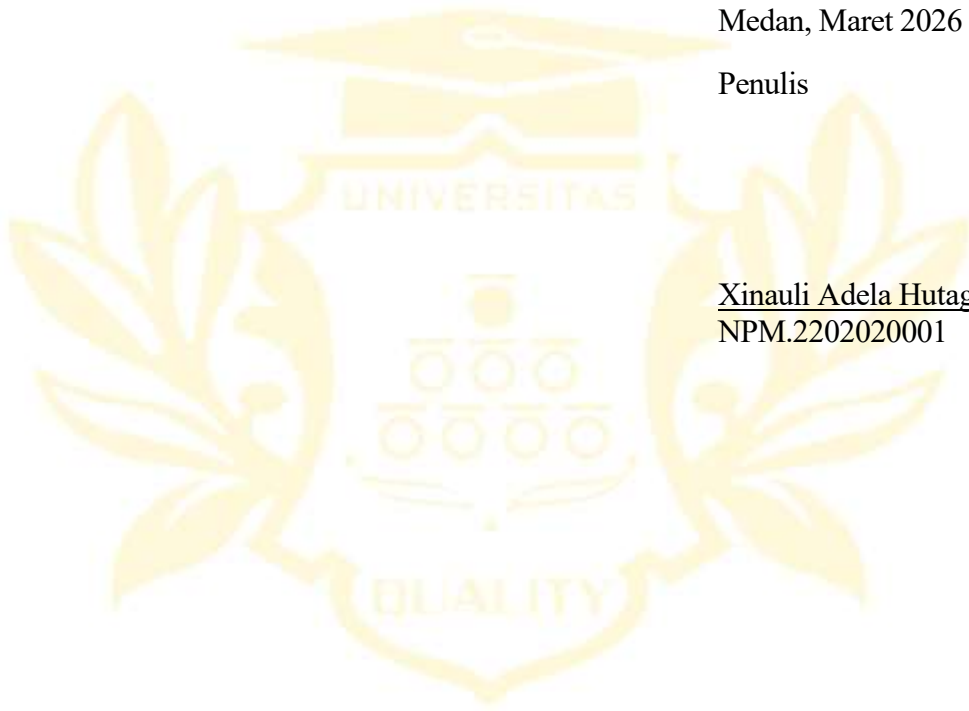
Serta banyak pihak yang telah membantu yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, Maret 2026

Penulis

Xinauli Adela Hutagalung
NPM.2202020001



DAFTAR ISI

ABTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teoritis	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran dalam Layanan Digital	8
2.1.2 Pengertian Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)	9
2.1.3 Kemampuan Peningkatan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>	11
2.1.4 Kemampuan Teknis PDS.....	13
2.1.5 Kemampuan Fungsional <i>Digital Service</i>	15
2.1.6 Peningkatan Transaksi Nasabah	16
2.1.7 Frekuensi Dan Volume Transaksi	18
2.1.8 Diversifikasi Transaksi	20
2.1.9 Hubungan Kemampuan Penggunaan PDS Dengan Peningkatan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	28
2.3.1 Defenisi Operasional	28
2.3.2 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat dan Waktu	32
3.1.1 Tempat	32
3.1.2 Waktu.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel Penelitian	33
3.3 Jenis Penelitian	34
3.4 Instrumen Penelitian.....	35
3.5 Analisis Data	36
3.5.1 Uji Validitas.....	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	37
3.5.3 Uji Normalitas	38
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas	38
3.5.5 Uji Linieritas.....	38
3.6 Analisis Regresi Sederhana	39
3.7 Uji Hipotesis.....	39
3.7.1 Uji Parsial (Uji t)	39
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Profil Pegadaian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.....	41
4.1.2 Tranformasi Aplikasi PDS Menjadi TRING by Pegadaian.....	42
4.1.3 Visi dan Misi Unit Pegadaian Cabang Melati Medan	44
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	47
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	49
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	50
4.3.1 Deskripsi Variabel kemampuan penggunaan Aplikasi PDS	50
4.3.2 Deskripsi Variabel Peningkatan Transaksi Nasabah.....	53

4.4 Hasil Analisis Data	55
4.4.1 Uji Validitas.....	55
4.4.2 Uji Reliabelitas	57
4.5 Uji Asumsi Klasik	58
4.5.1 Uji Normalitas	58
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	60
4.5.3 Uji Linearitas	62
4.5.4 Uji Parsial (Uji -t).....	62
4.5.5 Analisis Regresi Sederhana	64
4.5.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.6 Pembahasan	67
4.6.1 Pengaruh Kemampuan Penggunaan PDS terhadap Peningkatan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>	12
Gambar 2. 2 Transaksi Pegadaia Digital.....	17
Gambar2.3 faktor mempengaruhi hubungan kemampuan PDS.....	23
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Aplikasi TRING	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPC Melati Medan	46
Gambar 4.3 Histogram	59
Gambar 4.4 <i>Normal p – p plot of Regression Standardized</i>	59
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i>	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Transaksi Nasabah (Unit Pegadaian Cabang Melati Medan).....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. 2 Defenisi Operasional.....	29
Tabel 3. 1 Rencana dan Waktu penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi PDS Premium	33
Tabel 3. 3 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	49
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kemampuan Penggunaan PDS	50
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Peningkatan Transaksi Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Peningkatan Transaksi Nasabah.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Penggunaan PDS.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Peningkatan Transaksi Nasabah.....	58
Tabel 4.11 <i>One - Sample Kolmogrov Smirnov Test</i>	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas (<i>Anova Table</i>).....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji t	63
Tabel 4.14 Analisis Regresi Sederhana.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	75
Surat Balasan Penelitian.....	76
Instrumen Penelitian.....	77
Jawaban Kuesioner Variabel Kemampuan Penggunaan PDS.....	81
Jawaban Kuesioner Variabel Peningkatan Transaksi Nasabah.....	82
Uji Validitas Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS	83
Uji Validitas Peningkatan Transaksi Nasabah	84
Hasil Uji Koefisien Determinasi R- square (R^2).....	86
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji – t).....	86
Hasil Uji Linearitas (Anova Table).....	87
T tabel dan R tabel	87

