

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital telah mengubah perilaku masyarakat yang kini mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. dalam era ini, hampir seluruh aktivitas manusia dapat dilakukan secara digital, mulai dari komunikasi, pendidikan, hiburan, hingga transaksi ekonomi dan layanan publik. era digital sering juga disebut sebagai bagian dari revolusi industri 4.0, yaitu revolusi yang berfokus pada integrasi teknologi canggih seperti *internet of things (IoT)*, *big data*, *artificial intelligence (AI)*, dan *cloud computing* ke dalam kehidupan sehari-hari dan dunia usaha. digitalisasi terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kinerja lembaga keuangan. Meluasnya penggunaan internet mendorong terciptanya peluang bisnis yang memanfaatkan layanan online karena dianggap lebih efektif dan efisien. Sekarang ini banyak perusahaan telah mengembangkan beragam aplikasi *mobile* untuk memenuhi keinginan masyarakat, sehingga memungkinkan pengguna untuk merasakan manfaatnya dalam kebutuhan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai sektor, termasuk lembaga keuangan non-bank, untuk melakukan transformasi digital dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah dengan pemanfaatan teknologi digital berupa aplikasi berbasis *mobile*, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

PT. Pegadaian (Persero) sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank turut beradaptasi dengan perkembangan digitalisasi melalui peluncuran pegadaian *digital service (PDS)*. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi nasabah, seperti layanan gadai, tabungan emas, pembayaran angsuran, dan produk digital lainnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan, serta loyalitas nasabah. Meskipun demikian, implementasi

PDS belum sepenuhnya optimal karena keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi digital. Masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan usia, maupun kurangnya sosialisasi, sehingga sebagian nasabah tetap melakukan transaksi secara konvensional di kantor cabang. Penelitian sebelumnya, menurut Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi dan Budi Dharma (2024), menunjukkan bahwa penggunaan PDS dapat mempermudah pelayanan nasabah dalam bertransaksi, meskipun efektivitas sarana masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan lebih maksimal. Dengan sistem kerja yang hampir sama dengan mobile banking, PDS memungkinkan nasabah bertransaksi melalui smartphone tanpa harus datang ke outlet, sekaligus menjamin keamanan data melalui penggunaan OTP (*One Time Password*). Selain itu, layanan PDS akan lebih optimal apabila nasabah telah melakukan aktivasi akun premium di outlet Pegadaian.

Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi nasabah, seperti layanan gadai, tabungan emas, pembayaran angsuran, dan produk digital lainnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan, serta loyalitas nasabah. Meskipun demikian, implementasi PDS belum sepenuhnya optimal karena keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi digital. Masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan usia, maupun kurangnya sosialisasi, sehingga sebagian nasabah tetap melakukan transaksi secara konvensional di kantor cabang.

Dari hasil penelusuran terhadap penelitian sebelumnya, terungkap bahwa banyak penelitian telah membuktikan bahwa Aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini mempermudah proses transaksi nasabah. Sebagai contoh penelitian menurut Moh Frizi, JA Papatungan, M Moputi, I Rustam, TR Kidam (2024) mengenai penerapan aplikasi *Digital Service* dalam transaksi gadai emas di Pegadaian (Persero) UPC Kota Gorontalo, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sebaiknya memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan aplikasi Pegadaian *digital service* (PDS) untuk mempermudah proses transaksi di PT.Pegadaian UPC Kota Gorontalo. Menurut Arimbi dan Sariyani (2023), aplikasi

Pegadaian *digital service*(PDS) mudah digunakan sehingga pengguna tidak menemui kendala apa pun dalam menggunakannya. dengan mengunduh aplikasi ini di *smartphone*, pelanggan dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis dengan memanfaatkan Fitur – Fitur yang tersedia. melalui PDS, nasabah dapat melakukan registrasi dan pembukaan tabungan emas secara digital tanpa harus datang langsung ke Kantor Pegadaian. Selain itu, transaksi gadai juga dapat dilakukan secara *online*, mulai dari pengajuan gadai, perpanjangan, hingga pelunasan pinjaman. aplikasi ini juga memfasilitasi transaksi emas, baik pembelian maupun penjualan, secara real-time dengan nominal yang terjangkau sehingga semakin diminati oleh masyarakat, khususnya generasi milenial. Tidak hanya itu, nasabah juga dapat melakukan pembayaran angsuran dan cicilan produk Pegadaian melalui metode pembayaran digital yang terintegrasi dalam aplikasi. PDS juga menyediakan informasi terkini mengenai produk dan promo yang ditawarkan, serta layanan *customer service online* yang memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan atau mendapatkan bantuan secara cepat.

Kehadiran fitur-fitur tersebut menjadikan Pegadaian *digital service* sebagai salah satu inovasi penting yang diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan transaksi nasabah, sekaligus mendorong peningkatan volume transaksi di tengah transformasi digital yang semakin pesat. Menurut Helda amelia, Endang sri appriani dan Hasto Finanto (2024), mengenai analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian *digital service*(PDS) dalam kemudahan bertransaksi pada PT.Pegadaian (persero) Cabang Kampung Baru, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian *digital service* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi online bagi nasabah meskipun masih terdapat kendala seperti rendah nya literasi teknologi dan gangguan system, pegadaian terus berupaya meningkat kan pemahaman dan kepuasan nasabah melalui edukasi dan penyempurnaan fitur aplikasi. Dari hasil penelusuran terhadap penelitian sebelumnya terungkap bahwa penerapan *system* aplikasi memudahkan transaksi dan meningkatkan efisiensi layanan. Sebagai contoh penelitian menurut Pradita salsabila putri dan Yoyon Supriadi (2022), mengenai penerapan system aplikasi

Pegadaian *digital service* dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian (persero) UPC Pagelaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian *digital service* memiliki kualitas layanan digital, yang dimana pelayanan aplikasi ini tergolong cepat dan dapat memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Penelitian tersebut menekankan pentingnya layanan aplikasi Pegadaian *digital service* untuk mempercepat dan meningkatkan transaksi nasabah.

Menurut Rezky Noeraidelnitasya dan Hadli Lidya Rikayana (2025), mengenai analisis penggunaan layanan aplikasi Pegadaian *digital service* dalam kemudahan pelayanan transaksi nasabah studi kasus PT. Pegadaian (persero) UPC Kijang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan aplikasi Pegadaian *digital service* telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan terpenuhnya 4 dimensi utama yaitu *E-Servqual*, *Efficiency*, *Fulfillment* dan *System Availability* pada kualitas pelayanan yang mengakibatkan kemudahan pengguna dan kepuasan konsumen.

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah membahas mengenai pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah. Hasil – hasil penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai penerimaan layanan digital, namun belum secara spesifik membahas sejauh mana kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi *digital service* yang berpengaruh terhadap peningkatan transaksi. Meskipun topik dan variabel yang digunakan serupa, penelitian ini tetap memiliki perbedaan terletak pada lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada cabang pegadaian di wilayah lain, sedangkan penelitian ini difokuskan pada unit pegadaian cabang melati medan, selain itu perbedaan juga terlihat dari periode penelitian karena penelitian ini dilakukan dengan kondisi terbaru dengan transformasi digital yang semakin maju sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih relevan dengan situasi terkini. Penelitian ini juga menekankan pada analisis yang lebih mendalam terkait kemampuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi dan bagaimana hal tersebut benar – benar berdampak pada peningkatan transaksi.

Penelitian terdahulu lebih banyak membahas layanan digital pegadaian baik dari sisi kepuasan, minat maupun loyalitas nasabah. penelitian ini memiliki kebaruan dengan menggunakan data transaksi nasabah yang menggunakan PDS dengan data nasabah yang datang ke outlet, tahun 2022 – 2024 pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan, sehingga hasil penelitian lebih relevan dengan kondisi terkini serta memberikan manfaat praktis bagi manajemen cabang dalam meningkatkan literasi digital nasabah dan optimalisasi aplikasi Pegadaian *digital service*.

**Tabel 1. 1 Data Transaksi Nasabah Unit Pegadaian Cabang Melati Medan (Outlet dengan PDS Tahun 2022 - 2024)**

**Data Nasabah Outlet (Konvensional)**

Tahun	Tabungan Emas	Cicilan Emas	Gadai Emas & Produk Lain	Total Nasabah
2022	850	620	1.100	2.570
2023	920	700	1.250	2.870
2024	1.050	760	1.400	3.210

**Data Nasabah Pegadaian Digital Service (PDS)**

Tahun	Tabungan Emas	Cicilan Emas	Gadai Online & Produk Lain	Total Nasabah
2022	1.200	900	850	2.950
2023	1.650	1.200	1.100	3.950
2024	2.300	1.600	1.500	5.400

**Sumber: Data MIS.Pegadaian.co.id (2025)**

Dari data tabel 1.1 menunjukkan data transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan bahwa jumlah nasabah outlet meningkat rata-rata 10% per tahun, sementara jumlah nasabah PDS meningkat lebih pesat sekitar 25–35% per tahun. Produk tabungan emas melalui PDS menjadi yang paling diminati, sedangkan outlet masih kuat di layanan gadai emas konvensional kenaikan ini mengindikasikan bahwa layanan digital Pegadaian semakin diminati oleh nasabah. namun peningkatan tersebut belum sepenuhnya optimal, karena masih di temukan kendala pada sebagian nasabah yang kurang terampil dalam menggunakan aplikasi Pegadaian *digital service*.

Berdasarkan paparan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN TRANSAKSI NASABAH PADA UNIT PEGADAIAN CABANG MELATI MEDAN”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan paparan yang telah Peneliti sajikan , masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Masih terdapat nasabah yang belum memahami secara optimal cara menggunakan aplikasi pegadaian *digital service*(PDS) sehingga berpotensi menghambat peningkatan jumlah transaksi pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.
2. Sebagian nasabah masih lebih memilih melakukan transaksi secara konvensional di Kantor Unit Pegadaian Cabang Melati Medan, di bandingkan menggunakan aplikasi Pegadaian *digital service*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti hanya membahas tentang seberapa “pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan”.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah, apakah terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service*(PDS) terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini dapat dipergunakan oleh berbagai pihak diantaranya:

### 1. Bagi Akademisi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen dan sistem informasi manajemen. Hasil penelitian ini dapat menambah literatur mengenai pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah pada lembaga keuangan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi aspek literasi digital, adopsi teknologi, serta pengaruhnya terhadap perilaku konsumen dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis untuk meningkat kan kualitas Aplikasi Pegadaian *digital service* agar lebih muda digunakan, lebih menarik, serta mampu meningkat kan volume transaksi nasabah. dengan demikian, Pegadaian dapat memperkuat daya saingnya di era digitalisasi keuangan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dan bahan perbandingan bagi peneliti Selanjut nya, yang akan melakukan penelitian sejenis terkait layanan keuangan berbasis teknologi *digital*.