

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Manajemen Pemasaran dalam Layanan Digital

Manajemen pemasaran digital adalah bagian dari manajemen pemasaran yang menggunakan teknologi digital (internet, aplikasi mobile, platform digital) sebagai media utama untuk merencanakan, menerapkan, dan mengevaluasi strategi pemasaran demi mencapai tujuan organisasi seperti peningkatan transaksi, dan loyalitas pelanggan. Manajemen pemasaran digital pada layanan keuangan mencakup penggunaan aplikasi digital, pemasaran melalui media digital, serta interaksi digital antara perusahaan dengan pelanggan secara langsung. Antara Jaya dan Sudarma (2026) menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan strategi pemasaran digital yang efektif dalam meningkatkan akuisisi nasabah baru.

Dalam era transformasi digital, manajemen pemasaran mengalami pergeseran dari pendekatan konvensional menuju pemasaran berbasis teknologi digital, di mana pemanfaatan aplikasi dan platform digital menjadi strategi utama dalam menjangkau, melayani, dan mempertahankan nasabah. Dalam konteks layanan keuangan, manajemen pemasaran digital tidak hanya berfokus pada promosi produk, tetapi juga pada pengalaman pengguna (*customer experience*), kemudahan akses layanan, dan efisiensi transaksi. Aplikasi layanan digital seperti Pegadaian *Digital Service* (PDS) berfungsi sebagai sarana pemasaran yang mengintegrasikan komunikasi pemasaran, pelayanan, dan transaksi dalam satu platform. Hal ini sejalan dengan konsep *relationship marketing*, yaitu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pelayanan yang mudah, cepat, dan bernilai tambah. Penerapan manajemen pemasaran dalam layanan digital mencakup beberapa aspek utama. Pertama, orientasi pada kebutuhan dan perilaku nasabah, di mana perusahaan harus memahami kemampuan dan kesiapan nasabah dalam menggunakan teknologi digital. Kemampuan penggunaan aplikasi menjadi

faktor penting karena akan menentukan tingkat adopsi layanan digital dan intensitas penggunaannya dalam bertransaksi. Semakin tinggi kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi, semakin besar peluang perusahaan untuk meningkatkan transaksi dan loyalitas nasabah.

Kedua, pemanfaatan teknologi sebagai alat pencipta nilai (*value creation*). Aplikasi PDS memberikan nilai tambah berupa kemudahan bertransaksi, efisiensi waktu, transparansi informasi, dan fleksibilitas layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Nilai-nilai tersebut merupakan bagian dari strategi pemasaran jasa yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan frekuensi dan nilai transaksi dan yang Ketiga, integrasi bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam layanan digital. Dalam pemasaran jasa, bauran pemasaran tidak hanya terdiri dari 4P (*product, price, place, promotion*), tetapi berkembang menjadi 7P dengan penambahan *people, process, dan physical evidence*. Pada layanan digital Pegadaian, aplikasi PDS merupakan produk jasa yang ditawarkan, dengan proses transaksi yang mudah, dukungan pegawai, serta tampilan aplikasi sebagai bukti fisik layanan. Penerapan 7P ini berperan dalam meningkatkan kenyamanan nasabah dan mendorong peningkatan transaksi.

2.1.2 Pengertian Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Menurut Supriadi (2022), layanan Pegadaian digital adalah layanan digital yang mempermudah transaksi dan memperluas segmen pasar ke generasi milenial. Ini menunjukkan bahwa PDS diposisikan sebagai instrumen transformasi untuk menghadapi tantangan era digital. Sedangkan menurut Anisatul "Aliyah" (2023) PDS sebagai sarana yang memungkinkan pelanggan memperoleh informasi dan layanan Pegadaian secara online, sekaligus menjadi bagian dari strategi perusahaan untuk menghadapi kompetisi di era digital. Meskipun demikian, pemahaman tentang aplikasi digital seperti PDS tidak terbatas pada deskripsi fungsionalnya. Konsep ini harus didasarkan pada teori yang relevan, terutama teori tentang penerimaan teknologi dan keberhasilan sistem informasi, agar aspek akademisnya dapat diperkuat.

Technology Acceptance Model (TAM), *DeLone & McLean IS Success Model*, dan *Unified Theory of Technology Acceptance and Use (UTAUT)* adalah beberapa teori yang sering digunakan. Teknologi Pengakuan Model (TAM) diciptakan oleh Davis (1989). Menurut TAM, dua faktor utama memengaruhi penerimaan teknologi yaitu *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use*. aplikasi yang benar-benar bermanfaat misalnya mempersingkat waktu transaksi, mengurangi biaya transportasi ke outlet, dan memberikan informasi keuangan yang akurat jika dikaitkan dengan PDS akan diterima luas oleh konsumen. Selain itu, PDS harus mudah digunakan, memiliki antarmuka yang mudah dipahami, dan dapat digunakan oleh orang-orang dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak terlalu mahir dengan teknologi. Jika kedua elemen ini dipenuhi, keinginan untuk menggunakan PDS dan frekuensi transaksi akan meningkat.

Selanjutnya, Venkatesh (2003) menciptakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yang memasukkan aspek tambahan ke dalam pemahaman kita tentang adopsi teknologi. Menurut UTAUT, ada empat faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan suatu system yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. dalam PDS, ekspektasi kinerja berarti keyakinan pengguna bahwa aplikasi tersebut benar-benar memberikan manfaat, seperti memudahkan transaksi gadai dan tabungan emas. Ekspektasi usaha mengacu pada persepsi bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan dipelajari. Pengaruh sosial berasal dari lingkungan, seperti teman dan keluarga yang mendorong penggunaan PDS. Kondisi fasilitasi juga mencakup dukungan perangkat dan jaringan, seperti ketersediaan internet yang stabil dan smartphone. DeLone dan McLean *is Success Model* (2003) juga dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi selain TAM dan UTAUT.

Menurut model ini, keberhasilan sistem informasi bergantung pada kualitas sistem, informasi, dan layanan. Tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ketiga komponen ini. Pada akhirnya, hal ini memiliki dampak baik pada individu maupun organisasi. Untuk PDS, kualitas sistem dapat diukur dari

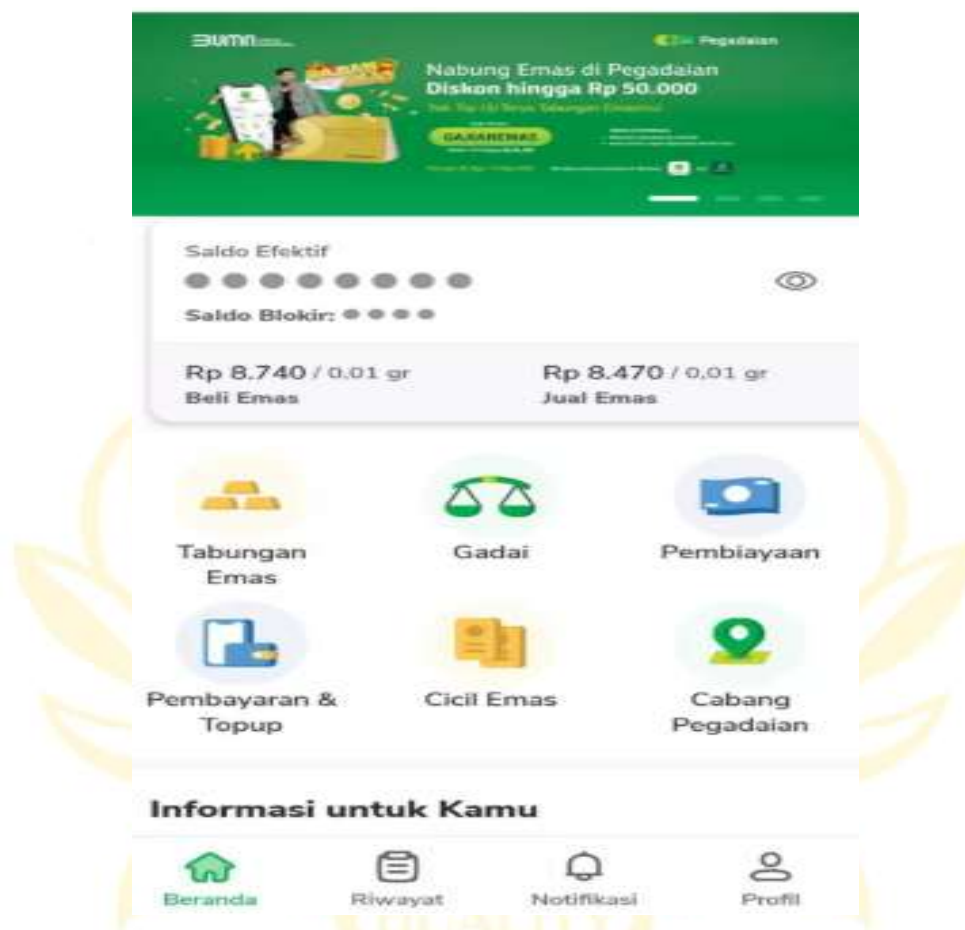
kecepatan aplikasi, keamanan data transaksi, dan kestabilan layanan. Kualitas informasi terkait dengan akurasi data, seperti jumlah pinjaman, harga emas, dan notifikasi jatuh tempo. *Respons customer service*, kemudahan akses ke fitur bantuan, dan ketersediaan petunjuk penggunaan adalah semua indikator kualitas layanan. Jika ketiga kriteria ini terpenuhi, nasabah akan merasa puas dan termotivasi untuk menggunakan PDS lagi, dan transaksi Pegadaian akan meningkat.

2.1.3 Kemampuan Peningkatan Aplikasi Pegadaian *Digital Service (PDS)*

Kemampuan peningkatan aplikasi Pegadaian *Digital Service (PDS)* dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan yang dimiliki nasabah maupun pihak penyedia layanan (PT Pegadaian) dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi digital tersebut untuk memberikan nilai tambah pada transaksi keuangan, kemudahan layanan, serta peningkatan kualitas pengalaman pengguna. Dengan kata lain, peningkatan aplikasi PDS tidak hanya terkait dengan kecanggihan teknologi yang tersedia; itu juga terkait dengan kemampuan nasabah untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara efektif, yang menghasilkan peningkatan jumlah, frekuensi, dan nilai transaksi. Aplikasi layanan Pegadaian digital muncul sebagai jawaban atas tantangan digitalisasi layanan keuangan, di mana masyarakat membutuhkan akses yang cepat, praktis, dan aman untuk melakukan transaksi. Aplikasi ini dapat meningkatkan fitur teknis seperti kecepatan akses, keamanan data, dan integrasi sistem, serta fitur non-teknis seperti literasi digital konsumen, kemudahan penggunaan tampilan, dan layanan purna jual yang baik.

Kemampuan untuk meningkatkan aplikasi PDS sangat penting untuk penelitian dan praktik lapangan. Pertama dan terpenting, aplikasi ini memungkinkan Pegadaian berhubungan dengan lebih banyak nasabah tanpa terbatas waktu atau lokasi. Sekarang Anda dapat mengakses layanan melalui *smartphone* daripada harus pergi ke kantor cabang. Ini pasti meningkatkan efisiensi dan volume transaksi. Kedua, kualitas aplikasi berkorelasi langsung dengan kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna. Apabila aplikasi memiliki fitur yang mudah digunakan, seperti tabungan emas, cicilan, gadai, dan pembayaran tagihan,

pengguna cenderung lebih sering menggunakannya. Sebaliknya, jika aplikasi lambat, sulit digunakan, atau sering mengalami masalah, pengguna cenderung kurang sering menggunakannya.



Gambar 2. 1 Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

Sumber : *Google, www Irfan.id.(2025)*

Gambar 2.1 di atas merupakan fitur aplikasi Pegadaian *digital service* yang digunakan dalam menjalankan ataupun memudahkan transaksi nasabah, dimana gambar tersebut diambil penulis dari referensi bantuan *google*.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* , *Unified Theory of Technology Acceptance and Use (UTAUT)* dan model keberhasilan sistem informasi, ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan aplikasi Pegadaian *Digital Service (PDS)* yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Teknis Penggunaan Aplikasi:

Indikator ini mencakup kemampuan dasar nasabah untuk menggunakan aplikasi seperti mengunduh, menginstal, membuat akun, login, menavigasi menu, dan menyelesaikan transaksi. Klien akan lebih mudah menggunakan PDS dengan pengetahuan teknologi yang lebih tinggi.

2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*):

Aplikasi ini sangat mudah digunakan, memiliki tampilan yang sederhana, dan memungkinkan banyak transaksi tanpa kesalahan. Variabel persepsi kemudahan penggunaan pada model TAM adalah sumber indikator ini.

3. Kemanfaatan (*Usefulness*):

Indikator ini mengukur seberapa besar aplikasi membantu pelanggan, seperti mempercepat transaksi, memudahkan akses ke informasi, dan menghemat waktu dan biaya. Ini sejalan dengan konsep kemanfaatan yang dilihat pada TAM.

4. kualitas interaksi dan layanan aplikasi:

berkaitan dengan keandalan sistem, keamanan data, kecepatan respons aplikasi, dan dukungan layanan bantuan aplikasi. Indikator ini didasarkan pada teori keberhasilan model IS DeLone dan McLean.

5. Dukungan Fasilitas dan Lingkungan Pengguna:

Indikator ini terkait dengan faktor luar yang mendukung ini termasuk smartphone yang kompatibel, koneksi internet yang memadai, instruksi penggunaan yang tersedia, dan dorongan dari teman dan keluarga untuk menggunakan aplikasi. Pada teori UTAUT, dimensi ini sesuai dengan faktor yang mendukung kondisi.

2.1.4 Kemampuan Teknis PDS

Keberhasilan Pegadaian *Digital Service* (PDS) bergantung pada kemampuan teknis digital. Istilah ini mengacu pada seberapa baik aplikasi dapat menyediakan infrastruktur teknologi yang andal, mudah digunakan, dan aman untuk memungkinkan pelanggan melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Kemampuan teknis ini mencakup banyak hal, seperti stabilitas sistem,

tampilan UI, dan perlindungan data pelanggan. Pertama, stabilitas sistem menjadi dasar teknis digital. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* harus mampu memberikan performa yang baik dengan tingkat kegagalan (*error*) seminimal mungkin. Server yang kuat dan jaringan yang terintegrasi dengan baik akan memastikan bahwa transaksi dapat dilakukan tanpa hambatan. Untuk membuat pelanggan benar-benar percaya pada layanan digital Pegadaian, stabilitas ini sangat penting. Kedua, kemampuan digital tampak pada kecepatan akses dan kemudahan aplikasi.

Kemampuan digital tampak pada kecepatan akses dan kemudahan aplikasi. Tampilan antarmuka yang sederhana, informatif, dan ramah pengguna akan memudahkan pengguna dari berbagai kalangan, termasuk mereka yang baru mengenal teknologi. Pengalaman pengguna menjadi lebih baik berkat fitur pencarian layanan, navigasi menu yang jelas, dan petunjuk penggunaan yang lengkap. Nasabah tidak mengalami kesulitan saat melakukan transaksi seperti gadai, membayar cicilan, atau membeli tabungan emas karena hal ini. Ketiga, keamanan data dan transaksi sangat penting untuk kemampuan teknis digital. Pegadaian *digital service* harus memiliki sistem perlindungan data yang canggih untuk setiap transaksi, seperti enkripsi data, verifikasi dua langkah, dan OTP (*Password Satu Kali*) karena mereka adalah aplikasi layanan keuangan. Tujuannya adalah untuk menghindari penyalahgunaan akun, pencurian data pribadi, dan penipuan digital yang dapat merugikan pelanggan. Kemampuan digital teknis juga mencakup integrasi sistem dengan layanan tambahan. Selain menyediakan layanan gadai, aplikasi PDS terhubung ke berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank, e-wallet, dan QRIS. Integrasi ini menambah nilai karena memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi pelanggan untuk memilih metode transaksi sesuai kebutuhan mereka.

Dalam kemampuan teknis ada beberapa penjelasan menurut para ahli yang dapat dijadikan acuan untuk memudahkan kita memahami dan mengerti apa itu kemampuan teknis dalam pegadaian diantaranya menurut Menurut Laudon (2018) Kemampuan teknis digital adalah keterampilan organisasi dan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi, memproses,

menyimpan, serta menyebarkan informasi. Dalam konteks Pegadaian *Digital Service* (PDS), kemampuan teknis ini mencakup penguasaan aplikasi *mobile*, sistem keamanan transaksi, hingga integrasi data nasabah. Sedangkan Menurut Hatta (2020) Dalam penelitian terkait layanan keuangan digital di Indonesia, Hatta menyebutkan bahwa kemampuan teknis digital adalah kapasitas pengguna untuk mengoperasikan aplikasi keuangan berbasis *mobile* secara mandiri, cepat, dan aman. Bagi Pegadaian, ini mencerminkan seberapa jauh nasabah mampu memanfaatkan aplikasi PDS untuk meningkatkan efisiensi transaksi.

2.1.5 Kemampuan Fungsional *Digital Service*

Kemampuan Fungsional Pegadaian *digital service* berarti kemampuan layanan digital Pegadaian untuk mendukung, mempermudah, dan mempercepat proses bisnis dan pelayanan kepada nasabah. Kemampuan fungsional ini mencakup lebih dari sekadar kehadiran platform atau aplikasi digital, tetapi juga seberapa banyak fitur yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh pelanggan.

Dalam konteks Pegadaian *Digital Service* (PDS), kemampuan fungsional dapat diartikan sebagai berikut.

1. Kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan utama nasabah Misalnya transaksi gadai, pembayaran angsuran, pembelian emas, top-up tabungan emas, serta informasi saldo dan riwayat transaksi.
2. Ketersediaan fitur yang mendukung efisiensi aplikasi PDS menyediakan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga memangkas waktu dan biaya.
3. Kemudahan integrasi dengan sistem keuangan lain Misalnya integrasi dengan mobile banking, *e-wallet*, atau sistem pembayaran online yang semakin memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
4. Reliabilitas dan konsistensi layanan Layanan digital dianggap memiliki kemampuan fungsional yang baik apabila sistem jarang mengalami gangguan, mudah diakses kapan saja, dan dapat diandalkan.
5. *User friendly* Kemampuan fungsional juga berarti aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan nasabah, termasuk yang belum

terbiasa dengan teknologi digital.

2.1.6 Peningkatan Transaksi Nasabah

Peningkatan transaksi nasabah dalam Pegadaian merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga keuangan *non-bank* ini dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat . Semua transaksi keuangan yang dilakukan oleh pelanggan layanan termasuk gadai, cicilan emas, pembiayaan usaha, investasi, hingga pembayaran tagihan melalui layanan digital Pegadaian (PDS) dan layanan konvensional. Peningkatan jumlah dan frekuensi transaksi menunjukkan bahwa pelanggan merasa terbantu, percaya, dan puas dengan barang dan jasa Pegadaian.

Beberapa faktor yang berkontribusi pada peningkatan jumlah transaksi nasabah antara lain:

1. Kemudahan akses layanan Digital:

Transformasi digital melalui aplikasi PDS memungkinkan pelanggan melakukan transaksi tanpa harus pergi ke toko langsung; inovasi ini meningkatkan intensitas transaksi karena lebih praktis, efektif, dan hemat waktu.

2. Diversifikasi produk Pegadaian:

memungkinkan lebih banyak pilihan untuk transaksi karena perusahaan tidak hanya menawarkan gadai tetapi juga pembiayaan haji, tabungan emas, dan produk investasi lainnya yang menarik minat pelanggan dari berbagai demografi.

3. Kualitas Layanan dan Kepercayaan:

Faktor utama yang mendorong loyalitas nasabah adalah kepercayaan masyarakat terhadap Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang aman dan terpercaya, yang tercermin dalam peningkatan jumlah transaksi yang dilakukan.

4. Program Promosi dan Edukasi:

Strategi promosi berupa diskon biaya administrasi, *cashback*, maupun edukasi literasi keuangan turut mendorong peningkatan transaksi karena nasabah lebih sadar akan manfaat layanan Pegadaian.



Gambar 2. 2 Transaksi Pegadaia *Digital*

Sumber : *Google www.finance.detik.com(2025)*

Gambar 2.2 di atas merupakan transaksi nasabah yang dilakukan melalui elektronik atau digital dengan ini nasabah semakin mudah untuk melakukan pinjaman tanpa mendatangi lokasi pegadaian itu sendiri.

Berdasarkan teori pemasaran jasa, menurut Kotler dan Keller (2016) ada beberapa indikator peningkatan transaksi nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Frekuensi transaksi:
yaitu Menggambarkan seberapa sering nasabah melakukan transaksi dalam periode tertentu. Semakin tinggi frekuensi, semakin aktif nasabah menggunakan layanan.
2. Volume / Nilai transaksi:
yaitu Mengacu pada total nominal atau nilai rupiah dari transaksi yang dilakukan nasabah. Peningkatan nilai transaksi menunjukkan meningkatnya kepercayaan dan ketergantungan nasabah pada layanan
3. Jumlah nasabah aktif:
yaitu Menunjukkan banyaknya nasabah yang benar-benar menggunakan layanan secara rutin, bukan hanya mendaftar. Peningkatan jumlah nasabah aktif menjadi indikator keberhasilan aplikasi

4. Kepuasan dan loyalitas nasabah:

yaitu Mengukur tingkat kepuasan terhadap kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan, serta kesediaan nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi.

5. Efisiensi transaksi:

yaitu Menunjukkan sejauh mana transaksi melalui aplikasi lebih cepat, hemat biaya, dan minim kesalahan dibandingkan transaksi konvensional.

2.1.7 Frekuensi Dan Volume Transaksi

penting untuk memahami perilaku nasabah di Pegadaian yaitu frekuensi dan volume transaksi. keduanya menunjukkan tingkat aktivitas dan kesetiaan nasabah, dan volume menunjukkan jumlah kontribusi keuangan nasabah. Dengan menganalisis kedua elemen ini bersamaan, Pegadaian dapat membuat gambaran yang lebih baik tentang kinerja usahanya dan dapat membuat rencana untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas bisnisnya. Seberapa sering klien melakukan transaksi dalam jangka waktu tertentu disebut frekuensi transaksi. transaksi di Pegadaian dapat berupa gadai, perpanjangan pinjaman, pembayaran angsuran, top-up tabungan emas, maupun pembelian produk investasi. Oleh karena itu, semakin banyak transaksi yang dilakukan di Pegadaian, semakin dekat klien dengan layanan tersebut.

Dari sudut pandang analisis bisnis, frekuensi transaksi sangat penting untuk menilai loyalitas nasabah karena pelanggan dengan frekuensi tinggi biasanya memiliki hubungan jangka panjang dengan Pegadaian. Selain itu, frekuensi juga menjadi indikator efektivitas inovasi layanan, misalnya, jika aplikasi PDS memudahkan transaksi, maka frekuensi nasabah diharapkan meningkat seiring dengan kemudahan akses. Jumlah transaksi membantu Pegadaian memahami nilai ekonomi yang dihasilkan dari setiap transaksi. Jika frekuensi menunjukkan intensitas aktivitas, maka volume menunjukkan besarnya kontribusi dari aktivitas tersebut. Dengan demikian, meskipun seorang nasabah melakukan sedikit transaksi, kontribusinya terhadap pendapatan Pegadaian tetap besar jika nilai nominalnya tinggi. Pengukuran volume transaksi sangat penting bagi manajer

untuk mengetahui pola perilaku finansial nasabah dan untuk membuat target bisnis tahunan. Misalnya, peningkatan transaksi tabungan emas menunjukkan minat investasi masyarakat yang meningkat. Akibatnya, Pegadaian dapat mengubah pendekatan pemasarannya untuk memenuhi pasar ini.

Sedangkan menurut Heidy Paramitha Devi, dan Richo Diana Aviyanti (2023) dalam penelitiannya ada beberapa faktor utama, termasuk harga emas, jumlah nasabah, pendapatan Pegadaian, dan tingkat inflasi, sangat memengaruhi jumlah transaksi atau penyaluran pembiayaan rahn di Pegadaian. Penelitian mereka menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut memengaruhi peningkatan volume transaksi secara parsial dan simultan. Peningkatan pendapatan Pegadaian dan jumlah nasabah terbukti mendorong peningkatan frekuensi transaksi. Selain itu, kenaikan harga emas meningkatkan nilai agunan dan jumlah transaksi. Selain itu, terbukti bahwa inflasi memengaruhi volume transaksi selama periode penelitian.

Faktor – faktor yang mempengaruhi frekuensi dan volume transaksi menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Literasi keuangan digital dan akses internet:

Sebuah studi baru oleh Yuttama dan Widadi (2025) menemukan bahwa akses internet dan pengetahuan keuangan digital sangat penting untuk meningkatkan intensitas transaksi masyarakat. Dengan peningkatan infrastruktur internet dan kesadaran pelanggan terhadap layanan digital, orang lebih sering bertransaksi secara online. menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan layanan keuangan berbasis digital.

2. Digitalisasi dan adopsi *fintech*:

Kemajuan digital dan fintech adalah komponen utama yang mempengaruhi pola transaksi keuangan modern. Studi sistematis yang diterbitkan oleh *Mdpi Finance Journal* (2024) menemukan bahwa digitalisasi industri perbankan dan keuangan membuat transaksi lebih cepat, mengurangi hambatan geografis, dan membuat layanan lebih mudah diakses. Akibatnya, adopsi fintech mendorong lebih banyak transaksi dan lebih banyak uang. Ini terjadi karena transaksi menjadi lebih mudah kapan saja dan di mana saja

karena layanan yang cepat dan efisien memberikan kepercayaan yang lebih besar kepada pelanggan.

3. *Value of Status Quo* (VSQ) dan *Behavioral Intention*:

Menurut Goyal (2023), yang diperkuat oleh Putro (2024), nilai status quo (VSQ), yaitu kecenderungan pelanggan untuk memilih layanan yang dianggap aman, familiar, dan terpercaya, berdampak positif pada niat perilaku (*behavioral intention*) saat menggunakan layanan *fintech*. Pada akhirnya, niat ini memengaruhi frekuensi transaksi. Nasabah menggunakan aplikasi keuangan digital lebih sering jika mereka merasa lebih nyaman dan aman.

4. Big Data, Segmentasi Nasabah, dan Keamanan:

Analytics big data dalam keuangan digital memungkinkan segmentasi pelanggan yang lebih akurat, analisis perilaku pelanggan, dan pencegahan penipuan, menurut *Frontiers in Data* (2024). Pada akhirnya, ini akan menghasilkan peningkatan volume transaksi karena peningkatan keamanan dan layanan pelanggan.

5. Faktor ekonomi makro (Inflasi, Pendapatan, dan Harga Aset):

Menurut Devi dan Aviyanti (2023), harga emas, inflasi, dan pendapatan memengaruhi jumlah transaksi Pegadaian. Peningkatan harga emas meningkatkan nilai agunan, sedangkan inflasi mendorong masyarakat untuk bertransaksi lebih sering.

2.1.8 Diversifikasi Transaksi

Diversifikasi transaksi adalah pendekatan untuk memperluas jenis, bentuk, dan saluran transaksi tanpa berfokus pada satu layanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi risiko, dan meningkatkan keuntungan. Dengan memperluas produk, saluran, nilai, dan segmen pasar, diversifikasi transaksi meningkatkan frekuensi dan volume transaksi. Teknologi digital, keadaan ekonomi, dan literasi keuangan memengaruhi keberhasilan ini. Secara umum, para ahli setuju bahwa diversifikasi adalah pendekatan untuk memperluas variasi produk, layanan, atau pasar dengan tujuan mengurangi risiko,

meningkatkan pendapatan, dan menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan bisnis dan kebutuhan pelanggan. Hal ini di buktikan dengan pendekatan matriks Ansoff (1965), yaitu model perencanaan strategis yang membantu organisasi membuat strategi pertumbuhan dengan menggabungkan produk baru dan lama dengan pasar baru dan lama. Sedangkan menurut Goyal dan Joshi (2021) menganggap diversifikasi sebagai strategi penting dalam dunia bisnis modern karena memungkinkan bisnis untuk meningkatkan fleksibilitas, mengoptimalkan potensi pasar, dan tetap bertahan dalam persaingan yang ketat.

Di era keuangan saat ini, diversifikasi transaksi Pegadaian dapat didefinisikan sebagai upaya perusahaan untuk memperluas pilihan produk dan layanan yang ditawarkannya kepada pelanggannya sehingga tidak hanya bergantung pada transaksi gadai konvensional. Diversifikasi ini mencakup inovasi produk, pengembangan saluran layanan, dan penggunaan teknologi digital. Tujuan dari diversifikasi ini adalah untuk memperluas basis pelanggan, meningkatkan frekuensi dan volume transaksi, sekaligus memperkuat daya saing Pegadaian. Kesuksesan strategi diversifikasi transaksi Pegadaian akan bergantung pada penguatan digitalisasi, integrasi dengan *big data analytics*, dan peningkatan literasi keuangan masyarakat.

Adapun manfaat - manfaat diversifikasi transaksi yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah dan frekuensi transaksi dengan menyediakan berbagai produk (gadai emas, tabungan emas, cicil emas, Arrum Haji, pembiayaan UMKM, dan pembayaran tagihan). Hal ini menyebabkan lebih banyak orang menggunakan layanan pegadaian.
2. Diversifikasi mengurangi risiko ketergantungan pada satu produk dan membantu pegadaian bergantung pada gadai emas dan menghasilkan uang dari produk lain. Ini mengurangi risiko kerugian jika permintaan untuk satu produk menurun.
3. Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Pelanggan akan merasa lebih puas karena memiliki banyak layanan yang sama dalam satu lembaga. Kepuasan ini akan menumbuhkan loyalitas, yang berarti pelanggan akan

lebih sering menggunakan layanan Pegadaian.

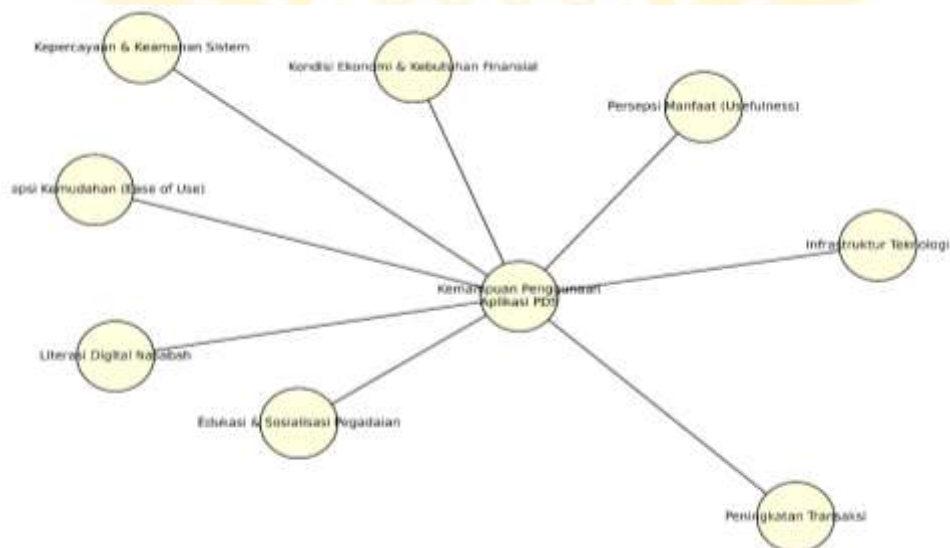
4. Diversifikasi produk, yang sejalan dengan program inklusi keuangan nasional, memungkinkan berbagai kelompok masyarakat, termasuk pekerja, mahasiswa, dan usaha kecil dan menengah (UMKM), untuk mengakses layanan yang sesuai dengan kemampuan keuangan mereka.
5. Memperkuat Daya Saing Pegadaian: Dengan berbagai produk dan layanan, pegadaian dapat bersaing dengan fintech, bank digital, dan lembaga keuangan lainnya. Ini penting untuk tetap relevan di era modern.
6. Memanfaatkan Teknologi Digital secara Optimal Melalui Pegadaian *Digital Service* (PDS), diversifikasi transaksi bisa diakses dengan lebih praktis, cepat, dan aman. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperluas jangkauan layanan.
7. Meningkatkan Pendapatan Perusahaan: Semakin beragam produk dan layanan yang digunakan pelanggan, semakin besar peluang pegadaian untuk memperoleh pendapatan dari berbagai sumber, yang berdampak langsung pada pertumbuhan bisnis.

2.1.9 Hubungan Kemampuan Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Dengan Peningkatan Transaksi

Dalam menghadapi era digitalisasi layanan keuangan, Pegadaian mengambil langkah strategis dengan meluncurkan Pegadaian Digital Service (PDS). Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi, seperti cicilan, gadai emas, tabungan emas, dan pembayaran tagihan, tanpa harus mengunjungi kantor cabang langsung, menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas yang lebih luas bagi pelanggan. Namun, peningkatan transaksi dipengaruhi oleh ketersediaan aplikasi dan kemampuan pelanggan untuk menggunakannya. Pemahaman tentang fitur-fitur yang ada, keterampilan teknis untuk mengoperasikan menu aplikasi, dan kepercayaan diri dalam melakukan transaksi digital adalah kemampuan penggunaan aplikasi. Nasabah yang berbakat akan merasa lebih mudah, aman, dan nyaman menggunakan aplikasi. Ini akan meningkatkan jumlah transaksi, atau

frekuensi transaksi, dan volume transaksi. Sebaliknya, jika nasabah tidak dapat menggunakan aplikasi, misalnya karena keterbatasan literasi digital atau kurangnya pemahaman tentang fitur layanan, mereka cenderung tidak menggunakannya. Ini dapat menyebabkan transaksi tetap terfokus pada layanan tradisional di kantor cabang, yang menghambat penggunaan digital. Oleh karena itu, ada hubungan yang erat antara kemampuan untuk menggunakan PDS dan jumlah transaksi yang lebih banyak. Kemungkinan nasabah melakukan transaksi dalam jumlah yang lebih besar meningkat seiring dengan tingkat kemampuan aplikasi nasabah.

Selain itu, hubungan ini sejalan dengan teori penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (dianggap mudah digunakan) dan manfaat penggunaan (dianggap bermanfaat) adalah faktor utama dalam menentukan penerimaan teknologi digital dan tingkat penggunaan yang signifikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami hubungan antara kemampuan untuk menggunakan aplikasi Layanan Digital Pegadaian dan jumlah transaksi yang lebih banyak. Ini penting untuk pengembangan layanan digital Pegadaian serta untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar menguntungkan kinerja transaksi pelanggan.



Gambar 2. 3 Faktor yang mempengaruhi hubungan kemampuan penggunaan aplikasi PDS dengan peningkatan transaksi

Sumber: Penulis (2025)

Gambar 2.3 di atas adalah bagan yang menunjukkan hubungan faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan penggunaan aplikasi PDS terhadap peningkatan transaksi.

Faktor utama yang meliputi pengaruh hubungan kemampuan penggunaan aplikasi PDS dengan peningkatan transaksi yaitu:

1. Literasi digital nasabah:

Keberhasilan penggunaan PDS sangat bergantung pada kemampuan nasabah untuk memahami, mengakses, dan menggunakan teknologi digital. Semakin banyak nasabah memahami teknologi digital, semakin mudah mereka menggunakan fitur aplikasi.

2. Persepsi kemudahan penggunaan:

Jika aplikasi mudah digunakan dan ramah pengguna, pelanggan akan lebih cenderung melakukan transaksi berulang, sesuai dengan gagasan bahwa aplikasi mudah digunakan dalam TAM.

3. Persepsi manfaat (*usefulness*):

nasabah menggunakan aplikasi karena memiliki manfaat nyata seperti efisiensi, kemudahan, dan layanan lengkap yang terintegrasi dalam satu platform.

4. Kepercayaan dan keamanan system:

Kepercayaan nasabah meningkat karena keamanan data sistem dan transparansi, yang berdampak pada loyalitas dan intensitas transaksi.

5. Infrastruktur teknologi:

Kelancaran penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ketersediaan jaringan internet, kualitas aplikasi (stabilitas, update rutin), dan dukungan perangkat. Infrastruktur yang baik akan meningkatkan jumlah transaksi.

6. Edukasi dan sosialisasi Pegadaian:

upaya Pegadaian untuk mendidik, mengajar, dan mempromosikan fitur aplikasi akan membuat nasabah lebih memahami dan lebih percaya diri menggunakan layanan digital.

7. Kondisi ekonomi dan kebutuhan finansial:

Frekuensi transaksi akan ditingkatkan oleh faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi masyarakat, kebutuhan modal usaha, atau kebutuhan mendesak. Dengan meningkatnya kebutuhan keuangan, penggunaan PDS akan menjadi lebih intensif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi dan Budi Dharma (2024)	Penerapan aplikasi PDS dalam transaksi gadai pada PT.Pegadaian (persero) UPC Katamso Medan	Penerapan aplikasi PDS (X1) Transaksi gadai (Y)	Hasil penelitian 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 (<i>One Time Password</i>)

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
2	Moh Frizi, Jeisika audia paputungan mirjan moputi, Icayanti Rustam, Trirahmawati kidam (2024)	penerapan aplikasi <i>Digital Service</i> dalam transaksi gadai emas di Pegadaian (Persero) UPC Kota Gorontalo,	penerapan aplikasi <i>Digital Service</i> dalam transaksi (X1) transaksi gadai emas (Y)	hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sebaiknya memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) untuk mempermudah proses transaksi di PT.Pegadaian
3	Helda amelia, Endang sri appriani dan Hasto finanto (2024)	analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian <i>digital service(PDS)</i> dalam kemudahan bertransaksi pada PT.Pegadaian (persero) Cabang Kampung Baru	layanan aplikasi Pegadaian <i>digital service (x1)</i> kemudahan bertransaksi (Y)	hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi online bagi nasabah meskipun masih terdapat kendala seperti rendah nya literasi teknologi dan gangguan system

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
4	Pradita salsabila putri dan Yoyon supriadi (2022),	penerapan system aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian (persero) UPC Pagelaran.	penerapan system aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> (X1) Kemudahan bertransaksi (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pegadaian <i>digital service</i> memiliki kualitas layanan digital, yang dimana pelayanan aplikasi ini tergolong cepat dan dapat memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
5	Rezky noeraidelnitasy a dan Hadli lidy rikayana (2025)	Analisis penggunaan layanan aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> dalam kemudahan pelayanan transaksi nasabah studi kasus PT.Pegadaian	penggunaan layanan aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> (X1) kemudahan pelayanan transaksi nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi

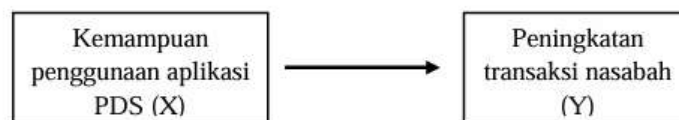
		(persero) UPC Kijang.		
--	--	--------------------------	--	--

Sumber: Penulis (2025)

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sapto Haryoko (2024) "kerangka berpikir" adalah ide atau model yang digunakan untuk mengatur dan mengarahkan studi penelitian. yang membantu dalam pemahaman hubungan antara variabel penelitian. Oleh karena itu, kerangka berpikir mencakup konsepsi, hipotesis, atau premis yang akan digunakan sebagai dasar penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian, justifikasi variabel penelitian dibahas secara menyeluruh dan relevan dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan latar belakang rumus masalah dan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam penelitian ini variabel independent kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian digital service (X), akan di uji pengaruhnya terhadap variabel peningkatan transaksi nasabah (Y). Penjabaran melalui penerapan diatas dapat digambarkan pada model kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir

Sumber : Penulis (2025)

2.3.1 Defenisi Operasional

Menurut Lestari (2022) Definisi operasional adalah penegasan terhadap variabel penelitian dalam bentuk indikator terukur agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Definisi operasional memberikan "alat ukur" agar variabel tidak lagi abstrak.

Tabel 2. 2 Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Konsep	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian <i>digital service</i> (X)	Helda Amelia, Endang Sri Apriani, dan Hasto Finanto (2023) Kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian digital adalah Efektivitas, fleksibilitas layanan, dan ketersediaan sistem yang memadai adalah beberapa keuntungan dari penggunaan aplikasi PDS. dievaluasi menggunakan kerangka <i>E-ServQual</i> , yang mencakup produktivitas, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.	Mashur Razak dkk. (2024) Menyatakan bahwa operasionalisasi kemampuan penggunaan aplikasi PDS diukur melalui indikator TAM-2, yaitu: <i>perceived usefulness</i> (manfaat yang dirasakan), <i>perceived ease of use</i> (kemudahan penggunaan), serta <i>result demonstrability</i> (kejelasan hasil yang diperoleh).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan teknis penggunaan aplikasi 2. Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 3. Kemanfaatan (<i>Usefulness</i>) 4. Kualitas interaksi dan layanan aplikasi 5. Dukungan fasilitas dan lingkungan pengguna 	Likert

Variabel	Defenisi Konsep	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Peningkatan transaksi nasabah (Y)	Aliyah (2023), Menyatakan bahwa kemampuan penggunaan aplikasi PDS adalah tingkat keterampilan nasabah dalam mengakses, memahami, dan menggunakan fitur-fitur PDS untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan bermanfaat.	Wulandari (2021), peningkatan transaksi secara operasional sebagai pertambahan frekuensi dan nilai nominal transaksi yang dilakukan nasabah dalam periode tertentu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi transaksi 2. Volume/nilai transaksi 3. Jumlah nasabah aktif 4. Kepuasan dan loyalitas nasabah 5. Efisiensi transaksi 	Likert

Sumber: Penulis (2025)

2.3.2 Hipotesis Penelitian

Menurut Wibowo dan Kurniawati (2020) Hipotesis merupakan dugaan sementara yang dirumuskan berdasarkan teori maupun hasil penelitian sebelumnya, yang perlu diuji melalui pengumpulan dan analisis data. karena logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris, dan jawaban atas rumusan masalah didasarkan pada teori yang relevan.

Ha: kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* berpengaruh positif secara signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah.

Ho: kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah.

