



ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS) PADA PT PEGADAIAN CABANG BOGOR

SYAFADILLA CHAIRUNNISA



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Bogor” adalah karya seni saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Sukabumi, 20 Mei 2024

Syafadilla Chairunnisa
J0314201245

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

SYAFADILLA CHAIRUNNISA. Analisis Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Bogor. Dibimbing oleh AGUNG FAJAR ILMIYONO.

Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan layanan *digital* yang diluncurkan oleh PT Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan mendapatkan informasi produk-produk Pegadaian. Keunggulan dari aplikasi ini adalah dari segi kecepatannya, nasabah mendapatkan pelayanan yang setara dengan pelayanan di *outlet* Pegadaian.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS di PT Pegadaian Cabang Bogor. Berdasarkan tujuan penelitian ini termasuk pada kegiatan lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis data menggunakan teknik data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa PT Pegadaian Cabang Bogor masih terbilang belum efektif dan efisien karena masih banyak nasabah yang tidak mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, banyak fitur transaksi yang sulit di cari atau fitur tersebut berada di dalam sub bab fitur. bahkan sebagian nasabah belum mengetahui adanya aplikasi PDS tersebut.

Kata kunci: Efisien, Efektivitas, Pegadaian *Digital Service* (PDS)

ABSTRACT

SYAFADILLA CHAIRUNNISA. Analysis of the Effectiveness and Efficiency of the Pegadaian Digital Service (PDS) Application at PT Pegadaian Bogor Branch. Supervised by AGUNG FAJAR ILMIYONO.

Pegadaian Digital Service (PDS) is a digital service launched by PT Pegadaian in the form of web and mobile-based applications. This application was created to make it easier for customers to make transactions and obtain information on Pegadaian products. The advantage of this application is that in terms of speed, customers get service that is equivalent to service at Pegadaian outlets.

The aim of this research is to find out how effective and efficient the PDS application is at PT Pegadaian Bogor Branch. Based on the objectives of this research, it includes field activities with a qualitative descriptive approach by conducting interviews, documentation and observation. Data analysis uses data reduction, data display and conclusion drawing techniques.

The research results explain that PT Pegadaian Bogor Branch is still not effective and efficient because there are still many customers who do not understand how to use the application, many transaction features are difficult to find or these features are in the features sub-chapter. Some customers even don't know that the PDS application exists.

Keywords: Efficient, Effective, Pegadaian Digital Service (PDS)



Judul Proyek Akhir

: Analisis Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Pegadaian
Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Bogor

Nama
NIM

: Syafadilla Chairunnisa
: J0314201245

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:

Agung Fajar Ilmiyono, S.E., M.Ak., AWP., CFA., CAP.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.
NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 8 Juni 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas taufiq, hidayah, serta Inayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari zaman tidak beradab menuju zaman beradab, dengan membawa dinul islam. Tidak lupa kepada keluarga dan sahabat-sahabat serta para pengikutnya yang telah membela agama islam.

Untuk dapat menyelesaikan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Aceng Hidayat, M.T. selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB.
2. Ibu Ratih Pratiwi, SE., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
3. Bapak Agung Fajar Ilmiyono, S.E., M.Ak., AWP.,C.F.A.,CAP selaku pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Bapak Miftah Farid Aldila,S.T selaku pembimbing lapangan dan Ibu Kiki Retnowati,SE selaku Pimpinan Cabang PT Pegadaian Cabang Bogor.
5. Abah, Ibu, Nenek dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan, do'a, dan kasih sayangnya.
6. Teman-teman angkatan 2020 serta semua pihak yang telah banyak memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang cinta akan ilmu.

Sukabumi, 20 Mei 2024

Syafadilla Chairunnisa
J0314201245



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Pemikiran	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Analisis Efektivitas Aplikasi PDS pada PT Pegadaian Cabang Bogor	5
2.2 Efisiensi	7
2.3 Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)	8
2.4 Produk Gadai dan <i>Non-gadai</i>	8
2.5 Grafik Garis	9
III METODE	10
3.1 Waktu Pelaksanaan	10
3.2 Teknik Pengumpulan Data	10
3.3 Metode Analisis Data	11
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	12
4.2 Analisis Efektivitas Aplikasi PDS pada PT Pegadaian Cabang Bogor	16
4.3 Analisis Efisiensi Aplikasi PDS pada PT Pegadaian Cabang Bogor	17
4.4 Analisis Efektifitas dan Efisiensi Aplikasi PDS terhadap Transaksi PDS per Unit pada PT Pegadaian Cabang Bogor	20
V SIMPULAN DAN SARAN	26
5.1. Kesimpulan	26
5.2. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	30
RIWAYAT HIDUP	38



DAFTAR TABEL

1	Perbandingan Jumlah Nasabah <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	1
2	Transaksi PDS Per Unit Tanggal: 31-desember-2022	20
3	Transaksi PDS Per Unit Tanggal: 31-desember-2023	21
4	Penggunaan Tenaga Kerja PT Pegadaian Cabang Bogor	23
5	Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Cabang Bogor	24

DAFTAR GAMBAR

1	Tampilan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	2
2	Kerangka Berpikir	4
3	Lokasi PT Pegadaian Cabang Bogor	10
4	Logo Perusahaan	12
5	Stuktur Organisasi	13
6	Cover Depan Buku Panduan	17
7	Cover Belakang Buku Panduan	18
8	Tampilan Awal Registrasi	18
9	Tampilan Laman OTP	19
10	Tampilan Laman Pendaftaran/Penghubungan Akun pada Aplikasi	19
11	Tampilan Beranda Aplikasi PDS	20
12	Grafik Transaksi per Unit	22
13	Penggunaan Tenaga Kerja PT Pegadaian Cabang Bogor	23
14	Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Cabang Bogor	24

DAFTAR LAMPIRAN

1	Transaksi PDS Per Unit Tanggal: 31-desember-2022	31
2	Transaksi PDS Per Unit Tanggal: 31-desember-2023	32
3	Realisasi Outlet 12374:CP BOGOR 31-Dec-22	33
4	Realisasi Outlet 12374:CP BOGOR 31-Dec-23	34
5	Penggunaan Tenaga Kerja PT Pegadaian Cabang Bogor	36
6	Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Cabang Bogor	36
7	Sosialisai Buku Panduan	37