

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan teknologi informasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang tidak dapat diragukan lagi. Dengan adanya perkembangan yang semakin pesat tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan perekonomian Indonesia yang semakin ketat dan kompetitif. Persaingan tersebut mendorong masyarakat Indonesia untuk bisa bergerak lebih maju. Perubahan zaman yang semakin moderen ini tidak dapat menutup kemungkinan yang dapat terjadi terhadap perubahan kehidupan masa depan manusia dengan lebih baik, cepat, mudah, murah dan tepat.

Salah satu Lembaga Keuangan Non Bank yang harus berinovasi dan bertransformasi secara langsung dalam lingkup lembaga keuangan yang berbasis konvensional yaitu PT. Pegadaian yang saat ini memiliki visi menjadi *The Most Valuable Financial Company* sebagai agen *inklusi* keuangan pilihan utama masyarakat. PT. Pegadaian merupakan BUMN dan Lembaga Keuangan Non Bank di Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai yang tertuang dalam Undang-undang Hukum Perdata pasal 1150-1160, dan secara spesifik peraturan pegadaian diatur dalam POJK NO31/POJK.05/2016 yang

menyatakan bahwa pengertian usaha Pergadaian adalah segala usaha yang berkaitan dengan pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran dan/atau jasa lainnya.

Salah satu PT. Pegadaian yang dijadikan oleh penulis sebagai tempat penelitian yaitu PT. Pegadaian Cabang Palembang yang menyediakan berbagai macam layanan dengan produk-produk pembiayaan gadai dan mikro, emas serta aneka jasa lainnya. Dengan semakin pesatnya teknologi saat ini, PT. Pegadaian bertransformasi ke arah digital yang lebih baik lagi dan dengan berbagai macam produk yang dimiliki untuk memberikan kemudahan kepada nasabah PT. Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada tanggal 1 April 2018. Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Palembang sendiri memberikan pelayanan dengan melihat kebutuhan dari masyarakat baik dalam lingkup masyarakat menengah ke atas maupun kebawah dengan selalu mengedukasi, mempromosikan dan mensosialisasikan produk-produk yang dimiliki kepada para nasabah maupun calon nasabah.

Terdapat dua sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Palembang saat ini yaitu secara manual dan secara digital. Pelayanan manual yang diberikan kepada nasabah Pegadaian dengan melakukan transaksi baik pembiayaan gadai maupun pembiayaan lainnya dengan mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke outlet dan mengambil nomor antrian serta mengisi formulir dengan menyiapkan persyaratan yang telah ditentukan. Tetapi penggunaan sistem pelayanan secara manual tersebut dinilai kurang efektif karena beberapa nasabah banyak yang

mengeluh terhadap pelayanan secara manual masih lambat sehingga nasabah yang melakukan transaksi gadai maupun non gadai harus menunggu lama dan menumpuk diruang pelayanan.

Dengan adanya keluhan nasabah tersebut maka solusi yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Cabang Palembang dalam memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertansaksi dengan mengikuti perkembangan teknologi di era *digitalisasi* dengan meluncurkan jasa layanan berupa Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan harapan dapat meringankan proses transaksi yang dilakukan oleh petugas, disamping itu juga dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang dapat diakses menggunakan *smartphone* yang berbasis *website* dan *mobile* tanpa harus datang ke *outlet* Pegadaian. Selain itu tujuan dari diluncurkannya Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS, untuk menciptakan *values company* melalui strategi *G-5star Generation* yang merupakan program transformasi Pegadaian dengan *5G's* ini yang akan menumbuhkan bisnis yang ada sekarang (*Grow Core*), menangkap peluang baru (*Grab New*), mengembangkan talent internal (*Groomm Talent*), menciptakan teknologi generasi terkini (*Gen-Z Tech*) dan membangun budaya yang kuat (*Great Culture*).

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *website* dan *mobile* dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan sistem pelayanan yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke *outlet* atau unit Pegadaian (Pegadaian,

2020). Dari awal peluncuran aplikasi hingga akhir tahun 2022 Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah digunakan lebih dari satu juta pengguna. Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terdapat banyak *fitur* yang disajikan untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi oleh nasabah di PT. Pegadaian Cabang Palembang. Kelebihan pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu aplikasi ini dapat di *download* dengan mudah melalui *App Store* atau *Playstore*. Memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah yang tidak dapat ke *outlet* Pegadaian, apalagi jarak yang ditempuh nasabah atau calon nasabah jauh dari outlet. Tidak hanya itu nasabah dan calon nasabah juga dapat melakukan cek tagihan pembayaran misalnya tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar angsuran, Beli Tabungan Emas dan pembelian pulsa maupun paket data, melihat *update* mengenai info harga emas setiap harinya, simulasi transaksi gadai dan pencarian cabang maupun *outlet* Pegadaian terdekat.

Pihak PT. Pegadaian Cabang Palembang juga memberikan kemudahan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan untuk nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melakukan proses transaksi pembelian atau pembayaran dengan menyediakan *fitur* dengan metode pembayaran menggunakan *virtual account* atau *m-banking* dengan Bank yang telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Palembang seperti Bank BRI, BNI, BCA dan Mandiri. Melihat pada kelebihan yang disajikan oleh PT. Pegadaian Cabang Palembang, tentunya Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terdapat juga banyak kekurangan yang

membuat nasabah atau calon nasabah berpikir lagi untuk menggunakannya, sehingga menurut beberapa nasabah Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sulit dipahami.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada PT. Pegadaian Cabang Palembang, bahwa ditemukan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) masih banyak kekurangan dan terbilang belum cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan di Pegadaian Cabang Palembang karena sistem dari aplikasi yang masih sering *error* saat digunakan secara online oleh nasabah. Selain itu juga akses *login* yang sudah dilakukan oleh nasabah pada aplikasi tersebut dengan sendirinya keluar untuk kembali *login* ketika aplikasi tidak digunakan untuk bertransaksi, seringkali nasabah mengeluhkan mengenai *password* yang digunakan dengan menyatakan sering lupa *password*, sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan proses transaksi manual dengan mendatangi *outlet* Pegadaian terdekat, sebagian nasabah juga mengeluh karena terkadang tidak *support* terhadap aplikasi eksternal yang bukan bawaan dari *smartphone* nasabah, dan untuk nasabah memiliki umur yang sudah diatas 50 tahun sering merasa bingung dan ribet dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) karena kurangnya pemahaman nasabah dalam mengikuti perkembangan teknologi. Keterbatasan usia dan pemahaman ini yang membuat nasabah tersebut memilih untuk tidak menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Oleh karena itu, aplikasi tersebut seharusnya diperuntukkan bagi nasabah dalam kategori *millenials* yang *update* akan perkembangan teknologi.

Hasil observasi atas penelitian yang telah dilakukan penulis dapat dinyatakan bahwa penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan rentang umur atas 45 tahun keatas. Penggunaannya masih membingungkan, seperti aplikasi yang sering terjadi *error*, aplikasi yang sering keluar dengan sendirinya, dan perangkat yang digunakan nasabah tidak memadai dan mengharuskan nasabah untuk menggunakan *smartphone* yang berbasis android, juga terdapat pengetahuan yang minim pada nasabah yang memiliki umur diatas 45 tahun keatas dalam pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS). Namun sebagian nasabah yang sudah mengunduh dan menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tersebut menyatakan sangat terbantu dan sangat bermanfaat dengan adanya layanan aplikasi tersebut, sehingga dapat dengan mudah melakukan proses transaksi dimanapun dan kapanpun sesuai kebutuhan yang diperlukan.

Namun pihak Pegadaian tetap berusaha dan berencana secepatnya memperbaiki sistem dari Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah yang telah melakukan transaksi melalui sistem *online* tanpa ada hambatan lagi dan melakukan transaksi dengan cepat, mudah, aman dan juga praktis pastinya. Selain itu, pihak Pegadaian juga memberikan edukasi terhadap nasabah maupun calon nasabah melalui karyawan/i, satpam ataupun insan Pegadaian dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Berdasarkan uraian latar belakang sebagaimana telah jelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisis Perbedaan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Inovasi Teknologi**

**dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y).”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis persepsi manfaat dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)?
2. Bagaimana analisis persepsi kemudahan dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)?
3. Bagaimana analisis inovasi teknologi dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)?
4. Bagaimana penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada Generasi X dan Y?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis persepsi manfaat dalam penggunaan Aplikasi pegadaian Digital Service (PDS).
2. Untuk menganalisis persepsi kemudahan dalam penggunaan Aplikasi pegadaian Digital Service (PDS).

3. Untuk menganalisis inovasi teknologi dalam penggunaan Aplikasi pegadaian Digital Service (PDS).
4. Untuk menganalisis penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada Generasi X dan Y.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara nyata dalam meningkatkan pengguna dalam menggunakan layanan transaksi secara *online* pada PT. Pegadaian juga bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

###### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan, pemahaman dan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan inovasi teknologi dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Cabang Palembang. Selain itu, juga dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang selanjutnya, khususnya dalam kajian yang sama bahkan mampu untuk memberikan beberapa perubahan yang sangat bermanfaat.



## 2. Bagi Akademik atau Universitas Bina Darma

Penelitian ini juga diharapkan dapat membawa nama baik Universitas Bina Darma itu sendiri sebagai tempat dari penulis dalam mengeyam pendidikan, sehingga mampu melakukan penelitian yang dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan umum juga menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dalam Analisis Perbedaan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Inovasi Teknologi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y).”

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Perusahaan atau PT. Pegadaian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan rujukan atau referensi yang kiranya dapat membantu PT. Pegadaian dalam memberikan pengarahan tentang Analisis Perbedaan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Inovasi Teknologi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)”, sehingga mampu mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan dan melakukan transaksi secara *online* melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

## 2. Bagi Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah wawasan dan bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan dalam rangka penelitian selanjutnya.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan agar pembahasan diatas dapat terfokus dan terarah, sehingga ruang lingkup pembahasannya hanya sebatas mengetahui Perbedaan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Inovasi Teknologi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam upaya untuk memberikan gambaran yang jelas sistematis dan terarah untuk mempermudah pemahaman mengenai isi dari setiap bab skripsi ini, maka peneliti akan menguraikan secara singkat mengenai sistematika penulisannya yang terdiri dari lima bab yaitu:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan awal penulisan dari penelitian, dimana secara umum menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, objek dan metode penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data penulis dan sistematika penulis.

## **BAB II            LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini berisi tentang klasifikasi Co-hort Generasi, Pengertian dan karakteristik generasi X dan Y, Pengertian dan indikator persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan inovasi teknologi, Pengertian Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

## **BAB III            OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penguraian metodologi penelitian yang dimana penguraian ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian dan metode analisis data.

## **BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan Analisis Perbedaan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Inovasi Teknologi Lintas Generasi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS): (Studi Kasus Generasi X dan Y).

## **BAB V            KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari seluruh bab terutama di bab ketiga dan keempat, pembahasan dari penelitian sebelumnya, keterbatasan penelitian secara beberapa saran kepada peneliti selanjutnya.