



**ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN  
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**SYIFA YAFI THUFAILLAH**

**2010101056**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2023**



**ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN  
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL *SERVICE***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**SYIFA YAFI THUFAILLAH  
2010101056**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang telah dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Syifa Yafi Thufaillah

NIM : 2010101056

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini. Maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Februari 2023



(Syifa Yafi Thufaillah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Yafi Thufaillah  
NIM : 2010101056  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN  
APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Juni 2023

Yang menyatakan,

  
Syifa Yafi Thufaillah

# **SWOT ANALYSIS ON THE USE OF DIGITAL PAWNSHOPAPPLICATION SERVICES**

**By:**  
**Syifa Yafi Thufailah**

## **ABSTRACT**

*The purpose of writing this final project is to find out how the position of the Pegadaian Digital Service application is in determining the right strategy to compete with competitors using Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT). The method of writing this Final Project is to use a qualitative descriptive method (descriptive research). The type of data is primary data with data sources from interviews with pawnshops and customers using pawnshop digital service applications as well as information from books, journals and websites. And using data collection techniques with the interview method. The results of this study indicate that the conditions and information observed with internal data and external data from Pegadaian Digital Service, internal factors in the Pegadaian Digital Service application consist of strengths and weaknesses, then external factors in the Pegadaian Digital Service application consist of opportunities and threats. In the SWOT analysis of Pegadaian Digital Service, the position of the Pegadaian Digital Service application is in a growth position or an aggressive strategy in quadrant 1, which means that the use of the Pegadaian Digital Service application is in a stable and profitable growth position and can maintain the company's performance from existing competitors. As well as the Pegadaian Digital Service application using the SO (Strengths-Opportunity) strategy, this strategy will utilize the company's internal strengths to develop and optimize digital pawnshop services.*

*Keywords: SWOT Analysis, SWOT Matrix, Pegadaian Digital Service*

# ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE

Oleh :  
Syifa Yafi Thufailah

## ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana posisi aplikasi Pegadaian Digital Service dalam menentukan strategi yang tepat untuk bersaing dengan para pesaing dengan menggunakan *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT). Metode penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif (*descriptive research*). Jenis data yaitu data primer dengan sumber data dari wawancara dengan pihak pegadaian dan nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital service serta informasi dari buku, jurnal dan website. Dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa dengan kondisi dan informasi yang diamati dengan data internal maupun data eksternal dari Pegadaian Digital Service, faktor internal pada aplikasi Pegadaian Digital Service terdiri dari kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weaknesses*) lalu Faktor eksternal pada aplikasi Pegadaian Digital Service terdiri dari peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Dalam analisis SWOT Pegadaian Digital Service posisi aplikasi Pegadaian Digital Service berada pada posisi *growth* atau strategi agresif yang berada di kuadran 1 yang artinya penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam posisi pertumbuhan yang stabil dan menguntungkan serta dapat mempertahankan kinerja perusahaan dari para pesaing yang ada. Serta aplikasi Pegadaian Digital Service menggunakan strategi SO (*Strengths-Opportunity*), strategi ini akan memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan layanan pegadaian digital.

Kata kunci : Analisis SWOT, Matrik SWOT, Pegadaian Digital Service

## LAPORAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**SYIFA YAFI THUFALLAH**  
2010101056

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 22 Juni 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Marlina, SE, MM.

Ketua Penguji



Suharyati, SE, MM.

Penguji I



Siti Hidayati, SE, MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Kamis , tanggal 22 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Syifa Yafi Thufailah

No.Pokok Mahasiswa : 2010101056

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**ANALISIS SWOT PADA PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE**

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, SE, M.M	Ketua	1. .... 
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2. .... 
3	Siti Hidayati, SE, MM.	Anggota II **)	3. .... 

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 22 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik, dengan judul “**Analisis SWOT Pada Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service**”. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan maupun masukan dari berbagai pihak, dikesempatan ini penyusun ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu serta memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat untuk saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya dari awal hingga akhir.
4. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga yang telah membagi ilmu pengetahuannya yang sangat bermanfaat bagi saya.
5. Terima kasih kepada kedua orang tua, serta saudara yang selalu memberikan doa, perhatian, dan *support* terbaiknya agar saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.
6. Seluruh teman-teman mahasiswa Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga serta teman-teman saya yang berada di rumah yang telah memberikan semangat dan doa kepada penyusun dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Adrian Surya Yudistama selaku seseorang yang spesial dan terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.

Penyusun menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun sangat menerima kritik dan sarannya demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini. Akhir kata, saya ucapkan banyak terima kasih yang

mendalam dan semoga dengan adanya Tugas Akhir ini saya dapat memberikan manfaat serta dapat menambah pengetahuan untuk para pembaca maupun untuk berbagai pihak lainnya.

Jakarta, 22 Februari 2023

Syifa Yafi Thufailah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	4
I.3 Manfaat Tugas Akhir .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
II.1. Pengertian Pegadaian.....	6
II.2. Produk dan Jasa Perusahaan Pegadaian.....	8
II.3. Layanan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> .....	9
II.4. Prosedur Transaksi Pada Layanan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> ..	11
II.5. Analisis SWOT .....	13
II.6. Matriks <i>Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)</i> dan Matriks <i>Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)</i> .....	15
II.7. Diagram Kartesius SWOT Analisis .....	17
II.8. Matriks SWOT.....	19
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>21</b>
III.1. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi .....	21
III.2. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	22
III.3. Pengolahan Data Berdasarkan Analisis SWOT.....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
IV.1. Analisis SWOT Pada Layanan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> .....	25
IV.2. Matriks <i>Internal Strategi Analysis Summary (IFAS)</i> dan <i>Eksternal</i> <i>Strategi Analysis Summary (EFAS)</i> .....	28
IV.3. Diagram <i>Cartesius</i> Pada Analisis <i>SWOT</i> .....	29
IV.4. Matriks Analisis <i>SWOT</i> Pegadaian Digital <i>Service</i> .....	30
IV.5. Analisa dan pembahasan.....	37
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>39</b>

V.1. Simpulan .....	39
V.2. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kartesius SWOT Analisis .....	18
Gambar 2. Diagram Kartesius Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan usaha Pegadaian .....	2
Tabel 2. <i>Internal Strategy Analysis Summary (IFAS)</i> .....	16
Tabel 3. <i>Eksternal Strategy Analysis Summary (EFAS)</i> .....	17
Tabel 4. Matrik Kualitatif SWOT .....	20
Tabel 5. Daftar Pertanyaan Wawancara SWOT kepada staff divisi strategi, arsitektur dan perencanaan TI .....	22
Tabel 6. Daftar Pertanyaan Wawancara Nasabah .....	23
Tabel 8. Identifikasi Lingkungan Internal (S – W) .....	28
Tabel 9. Identifikasi Lingkungan Eksternal (O – T) .....	28
Tabel 10. Matriks SWOT Pegadaian .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Pihak Pegadaian mengenai SWOT
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Nasabah Pegadaian
- Lampiran 3. Bukti Foto Wawancara
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 5. Kartu Monitoring