



**ANALISIS EFISIENSI DIGITALISASI LAYANAN PADA  
PRODUK ARRUM HAJI PEGADAIAN: STUDI PADA  
PEGADAIAN CABANG BLOK A DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**CHEERYL ANGELICA 2010116026**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**



**ANALISIS EFISIENSI DIGITALISASI LAYANAN PADA  
PRODUK ARRUM HAJI PEGADAIAN: STUDI PADA  
PEGADAIAN CABANG BLOK A DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Dijukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**CHEERYL ANGELICA 2010116026**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Cheeryl Angelica

NIM : 2010116026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Cheeryl Angelica)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Cheeryl Angelica  
NIM : 2010116026  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah  
Jenis Karya : Skripsi

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

**Analisis Efisiensi Digitalisasi Layanan Pada Produk Arrum Haji Pegadaian:  
Studi Pada Pegadaian Cabang Blok A DKI Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 10 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Cheeryl Angelica)

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFISIENSI DIGITALISASI LAYANAN PADA  
PRODUK ARRUM HAJI PEGADAIAN: STUDI PADA  
PEGADAIAN CABANG BLOK A DKI JAKARTA**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**CHEERYL ANGELICA 2010116026**

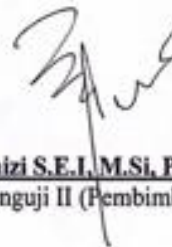
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Januari 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Prima Dwi Privatno, B.A, M.E.**  
Ketua Penguji




**Dra. Fitri Yetty, M.M.**  
Penguji I



**Faizi S.E.I, M.Si, Ph.D.**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, S.E, M.M.**  
Dekan



**Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 19 Januari 2024

***Analysis of Service Digitalization Efficiency on Arrum Haji  
Pegadaian Products: Study on Blok A Branch Pawnshop Dki  
Jakarta***

**By Cheeryl Angelica**

***Abstract***

*PT Pegadaian has digitized services for customers who want to make transactions from home, but often customers still come to the nearest Pegadaian branch. This refers to the inefficiency of the digitalization that has been implemented. This research aims to determine the mechanism for financing hajj arrivals through digital pawnshop applications and determine the efficiency of the digitalization implemented. The location of this research was carried out at PT Pegadaian Branch Block A. The method and type of research were qualitative and case study. Data collection was carried out using primary sources and data collection techniques of in-depth interviews with informants, observation and documentation. In this research, it was concluded that there are several stages in the Arrum Haji Pegadaian financing mechanism which is carried out through the Pegadaian Digital application. First, register and verify the customer's identity through the Pegadaian Digital application. Then, apply for Arrum Haji financing by fulfilling all the requirements set by Pegadaian. Several factors have been efficient, but there is an obstacle in PT Pegadaian's limited ability to digitalize its services because the process of arrum haji products involves external parties, so digitalization cannot be involved in its entirety.*

***Keywords:*** digitalization, efficiency, hajj

# **Analisis Efisiensi Digitalisasi Layanan pada Produk Arrum Haji Pegadaian: Studi pada Pegadaian Cabang Blok A Dki Jakarta**

**Oleh Cheeryl Angelica**

## **Abstrak**

PT Pegadaian telah mendigitalisasi layanan bagi nasabah yang ingin bertransaksi dari rumah, namun seringkali nasabah masih berdatangan ke cabang Pegadaian terdekat hal ini merujuk pada kurang efisiennya digitalisasi yang telah diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pembiayaan arrum haji melalui aplikasi pegadaian digital serta mengetahui efisiensi dari digitalisasi yang diterapkan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Blok A. Metode dan jenis penelitian yaitu kualitatif dan studi kasus. Penghimpunan data dilaksanakan dengan sumber primer serta teknik pengumpulan data wawancara kepada informan secara mendalam, observasi beserta dokumentasi. Dalam penelitian tersebut, disimpulkan bahwa terdapat beberapa tahap dalam mekanisme pembiayaan Arrum Haji Pegadaian yang dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital. Pertama, pendaftaran dan verifikasi identitas pelanggan melalui aplikasi Pegadaian Digital. Kemudian, mengajukan pembiayaan Arrum Haji dengan memenuhi segala persyaratan yang telah ditetapkan oleh Pegadaian. Beberapa faktor telah efisien, namun terdapat hambatan pada terbatasnya PT Pegadaian dalam mendigitalisasi layanannya karena pada produk arrum haji di dalam prosesnya melibatkan pihak eksternal, sehingga digitalisasi tidak dapat dilibatkan secara keseluruhan.

**Kata kunci:** digitalisasi, efisiensi, haji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : JIRS Fatmawah, 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 SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA.2023/2024**

Pada hari ini Kamis, tanggal 10 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Cheeryl Angelica  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010116026  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**"ANALISIS EFISIENSI DIGITALISASI LAYANAN PADA PRODUK ARRUM HAJI  
PEGADAIAN: STUDI PADA PEGADAIAN CABANG BLOK A DKI JAKARTA"**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus* \*)

**Tim Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.	Ketua	
2	Dra. Fitri Yetty, M.M.	Anggota I	
3	Faizi S.E.I, M.Si, Ph.D.	Anggota II **)	

Catatan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 10 JANUARI 2024

MENGESAHKAN

A.n. Dekan

Kaprodi S1 Ekonomi Syariah

**Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF**



## **PRAKATA**

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efisiensi Digitalisasi Layanan Pada Produk Arrum Haji Pegadaian: Studi Pada Pegadaian Cabang Blok A DKI Jakarta”. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Faizi S.E.I, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran terhadap penelitian.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Yeni, Bapak Mega, Pinky, Lova, dan Hatta selaku orang tersayang dari penulis yang selalu mendoakan dan mendukung dengan penuh kasih sayang sehingga menjadi motivasi tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada kerabat terdekat penulis kawan kawan Campur Sari yang selalu menemani dan mendukung dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis berharap dengan dibuatnya penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, 10 Januari 2023

Cheeryl Angelica

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
<b>ABSTRAK</b>	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	21
2.2.1. Efisiensi	21
2.2.2. Digitalisasi	24
2.2.3. Arrum Haji	27
2.3. Deskripsi Objek Penelitian	27

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	33
3.1. Metode Penelitian	33
3.2. Lokasi Penelitian	33
3.3. Objek, Subjek Penelitian, dan Sumber Data	34
3.3.1. Objek Penelitian	34
3.3.2. Subjek Penelitian	34
3.3.3. Sumber Data	34
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
3.5.1. Wawancara	35
3.5.2. Observasi	36
3.5.3. Dokumentasi	37
3.6. Teknik Validitas Data	37
3.6.1. Triangulasi Data	37
3.7. Teknik Analisa Data	38
3.7.1. Reduksi Data	38
3.7.2. Penyajian Data	38
3.7.3. Penarikan Kesimpulan	39
3.8. Riset Desain	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	41
4.1. Kegiatan Wawancara	41
4.1.1. Wawancara Informan Pertama	41
4.1.2. Wawancara Informan Kedua	42
4.1.3. Wawancara Informan Ketiga	43
4.1.4. Wawancara Informan Keempat	43
4.1.5. Wawancara Informan Kelima	44
4.2. Kegiatan Observasi	45
4.3. Kegiatan Dokumentasi	46

<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	49
5.1. Mekanisme Pembiayaan Arrum Haji melalui Aplikasi PDS	49
5.2. Efisiensi Penerapan Digitalisasi dalam Arrum Haji Pegadaian	53
5.2.1. Faktor Sumber Daya Manusia	53
5.2.2. Faktor Struktur Organisasi	56
5.2.3. Faktor Teknologi Pelaksana Pekerjaan	57
5.2.4. Faktor Dukungan kepada Aparatur dan Pelaksanaannya Baik Pimpinan maupun Masyarakat	60
5.2.5. Faktor Pimpinan	62
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	64
6.1. Simpulan	64
6.2. Keterbatasan	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	66
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pendaftar Haji Indonesia Periode 2020-2022	1
Tabel 2. Matriks Ringkasan	17
Tabel 3. Daftar Informan	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi PT Pegadaian	32
Gambar 2. Riset Desain	41
Gambar 3. Wawancara Pertama dengan Pak Sauri	43
Gambar 4. Wawancara Kedua dengan Pak Vio Saifany	43
Gambar 5. Wawancara Pertama dengan Pak Rizki Porman	44
Gambar 6. Wawancara Pertama dengan Pak Aldy Putra Arief	45
Gambar 7. Wawancara Pertama dengan Ibu Amalia Putri	45
Gambar 8. Observasi Aplikasi Pegadaian Digital	46
Gambar 9. Observasi Pegadaian Cabang Blok A	46
Gambar 10. Salah Satu Jaminan Pembiayaan Arrum Haji	48
Gambar 11. Buku Tabungan Haji Atas Nama Bapak Aldy Putra Arief	48
Gambar 12. Form Pendaftaran Arrum Haji	47
Gambar 13. Akad Pinjaman Arrum Haji	47
Gambar 14. Brosur Arrum Haji	49
Gambar 15. Tabel Angsuran Pembiayaan Arrum Haji	49
Gambar 16. Halaman Pembiayaan pada Aplikasi Pegadaian Digital	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Form Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 2 Pedoman Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pak Sauri
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara Pak Vio Saifany
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara Pak Rizki Porman Sidabutar
- Lampiran 6 Transkrip Wawancara Pak Aldy Putra Arief
- Lampiran 7 Transkrip Wawancara Ibu Amalia Putri
- Lampiran 8 Mekanisme Pendaftaran Arrum Haji melalui Aplikasi Pegadaian Digital
- Lampiran 9 Mekanisme Pembayaran Angsuran Arrum Haji melalui Aplikasi Pegadaian Digital
- Lampiran 10 Surat Permohonan Riset Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Monitoring Bimbingan