

***Analysis of Service Digitalization Efficiency on Arrum Hajj
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 hajj 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