



TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ADINDA NURUL RAHMALIA
2210101006**

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

2025



TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

**ADINDA NURUL RAHMALIA
2210101006**

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

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adinda Nurul Rahmalia
NIM : 2210101006

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

Jakarta, 16 Juni 2025



Adindan Nurul Rahmalia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Adinda Nurul Rahmalia
NIM : 2210101006
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

TINJAUAN TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN DAN KEPUASAN NASABAH

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 16 Juni 2025


Adinda Nurul Rahmalia

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI
DIGITAL PEGADAIAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ADINDA NURUL RAHMALIA
2210101006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal: 25 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Subaryati, S.E., M.M
Ketua Penguji



Diana Triwardhani, SE, MM., Ph.D
Penguji I



Agus Kusmana, SE, MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.L., MM, CMA
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Rabu, tanggal 25 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Adinda Nurul Rahmalia
NIM : 2210101006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Tinjauan Kualitas Layanan dalam Transformasi Digital Pegadaian

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 80.57
dan Nilai Huruf A-...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE, MM	Ketua	
2	Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.hD	Anggota I	
3	Agus Kusmana, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 25 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

Oleh:
Adinda Nurul Rahmalia

Penulisan ini bertujuan untuk meninjau transformasi digital yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) melalui penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam meningkatkan kemudahan akses dan kepuasan nasabah. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang merupakan nasabah aktif Pegadaian Cabang Pondok Labu dan telah menggunakan layanan digital selama lebih dari tiga bulan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap layanan digital, dengan tingkat kepuasan tinggi pada aspek kejelasan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data, dan kecepatan pelayanan. Sebanyak 93,2% responden memilih kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”, menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian telah diterima dengan sangat baik oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat 6,8% responden yang kurang puas, terutama dalam hal kompensasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fitur layanan dan sistem penanganan keluhan agar transformasi digital Pegadaian dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi seluruh nasabah.

Kata kunci: Transformasi Digital, Kepuasan Nasabah, Pegadaian Digital Service, Kualitas Layanan Digital, Keamanan Data.

TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

By:
Adinda Nurul Rahmalia

ABSTRACT

This study aims to examine the digital transformation implemented by PT Pegadaian (Persero) through the Pegadaian Digital Service (PDS) application to improve customer convenience and satisfaction. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to 50 respondents who were active customers of the Pegadaian Pondok Labu branch and had been using digital services for more than three months. The analysis results indicate that the majority of respondents gave positive evaluations of the digital services, with high satisfaction levels in terms of information clarity, ease of use, data security, and service speed. A total of 93.2% of respondents selected the “Agree” and “Strongly Agree” categories, indicating that Pegadaian's digital services have been very well received by the public. However, 6.8% of respondents expressed dissatisfaction, particularly regarding the compensation mechanism. Therefore, improvements in service features and complaint handling systems are needed to ensure that Pegadaian's digital transformation provides a more optimal experience for all customers.

Keywords: Digital Transformation, Customer Satisfaction, Pegadaian Digital Service, Digital Service Quality, Data Security.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini dengan judul **“TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN”** Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, di kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, S.E, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Nasional Pembangunan Veteran Jakarta.
3. Bapak Agus Kusmana, SE.MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan fikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya dari awal hingga akhir.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Perbankan dan Keuangan Program Diploma yang telah membagi ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat serta doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.
6. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada kakak saya tercinta, Kautsar Pramundhika S.Ikom, yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, dan doa yang tiada henti selama proses penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran dan motivasi yang diberikan menjadi penyemangat tersendiri bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
7. Penulis juga menyampaikan apresiasi atas usaha dan komitmen pribadi ketekunan, dan komitmen untuk terus melangkah, meskipun menemui berbagai tantangan di sepanjang proses penulisan. Terima kasih telah bertahan, terus belajar, dan tidak menyerah.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dengan adanya Tugas Akhir saya ini dapat memberi manfaat dan menambah pengetahuan untuk berbagai pihak

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	4
1.3 Manfaat	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Pengertian Pegadaian.....	5
II.2 Pengertian pemasaran.....	5

II 2.1 Pengertian Digital Marketing	6
II.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
II.4 Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan	8
II.5 E-Service Quality	8
II.6. 7 Model Pengukuran Kualitas Layanan Elektronik.....	9
II.7 Penelitian Terdahulu.....	10
II.8 Keterkaitan E – Service Quality dengan Digital Marketing.....	12
BAB III	13
METODE PENULISAN	13
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	13
III.1.1 Pengumpulan Data.....	13
III.1.2 Objek Penulisan	13
III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	14
III.2.1 Sumber Data	14
III.2.2 Teknik Pengolahan Data	14
BAB IV	17
PEMBAHASAN	17
IV.1 Aplikasi Pegadaian Digital	17
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	18
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	18
IV 2.2 Hasil Olah Data Kuesioner	22
IV 2.3 Pembahasan berdasarkan Tujuan Penelitian.....	23
IV 2.3.1 Tujuan pertama Mengetahui Peran PDS dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	23
IV 2.3.2 Tujuan kedua memahami factor factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap PDS.....	40

IV 2.3.3 Tujuan ketiga mengetahui kualitas layanan digital service	49
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
V. 1 Kesimpulan	56
V.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 skala likert	14
Tabel 2 Indikator dan Skor Penilaian.....	15
Tabel 3 Pertanyaan Kuesioner Pada Google Form	15
Tabel 4 Kemudahan Aplikasi Pegadaian Digital	24
Tabel 5 kemudahan layanan digital pegadaian kapan pun saat membutuhkan....	25
Tabel 6 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan.....	26
Tabel 7 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan.....	28
Tabel 8 layanan digital memenuhi kebutuhan dengan cepat	29
Tabel 9 Nyaman bertransaksi secara digital.....	29
Tabel 10 Mudah menghubungi pegadaian melalui email,telepon, atau chat online	32
Tabel 11 Produk atau layanan digital pegadaian tersedia sesuai waktu yang di jadwalkan dan sesuai dengan deskripsi yang tertera.....	40
Tabel 12 layanan aplikasi di tampilkan dengan jelas.....	41
Tabel 13 Mengkonfirmasi setelah transaksi.....	42
Tabel 14 informasi pribadi nasabah aman saat menggunakan layanan digital pegadaian.....	45
Tabel 15 Kerahasiaan data transaksi nasabah.....	46
Tabel 16 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan.....	50
Tabel 17 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan.....	51
Tabel 18 layanan digital memenuhi kebutuhan dengan cepat	52
Tabel 19 Nyaman bertransaksi secara digital.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Nasabah Pegadaian Tahun 2022–2024.....	3
Gambar 2 Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital	18
Gambar 3 Diagram yang menggunakan aplikasi pegadaian digital lebih dari 3 bulan	19
Gambar 4 Diagram pendidikan terakhir.....	20
Gambar 5 Usia nasabah pegadaian	21
Gambar 6 jenis kelamin nasabah pegadaian	22
Gambar 8 Kemudahan Aplikasi Pegadaian saat membutuhkan	25
Gambar 9 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan	26
Gambar 10 nasabah jarang mengalami kendala teknis saat mengakses layanan .	27
Gambar 11 layanan digital pegadaian mampu memenuhi kebutuhan dengan cepa	
Gambar 12 Nyaman bertransaksi secara digital di aplikasi pegadaian	30
Gambar 13 Mudah menghubungi pegadaian melalui email,telepon, atau chat online	32
Gambar 14 Produk atau layanan digital pegadaian tersedia sesuai waktu yang di jadwalkan dan sesuai dengan deskripsi yang tertera.....	33
Gambar 15 layanan aplikasi di tampilkan dengan jelas	34
Gambar 16 Mengkonfirmasi setelah transaksi	36
Gambar 17 informasi pribadi nasabah aman saat menggunakan layanan digital pegadaian.....	37
Gambar 18 Kerahasiaan data transaksi nasabah	46
Gambar 19 system aplikasi pegadaian mudah dipahami dan digunakan	48
Gambar 20 nasabah jarang mengalami kendala teknis saat mengakses layanan .	50
Gambar 21 layanan digital pegadaian mampu memenuhi kebutuhan dengan cepat	52
Gambar 22 Nyaman bertransaksi secara digital di aplikasi pegadaian	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner	73
Lampiran 2 Kartu Monitoring.....	83
Lampiran 3 Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	84