

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan yang berlangsung secara sadar, terencana, dan berkelanjutan dengan sasaran utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan hidup manusia atau masyarakat suatu bangsa. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional yang merupakan payung hukum bagi pelaksanaan perencanaan pembangunan dalam rangka menjamin tercapainya tujuan negara, yang digunakan sebagai arahan di dalam Sistem Perencanaan Pembangunan secara nasional. Menurut undang-undang tersebut, rencana pembangunan terdiri dari Rencana Pembangunan terdiri dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM), dan Rencana Kerja Pemerintah (RKP). Rencana pembangunan ini memuat arahan kebijakan pembangunan yang dijadikan acuan bagi pelaksanaan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia. Terkait hal ini, daerah akan menyusun rencana pembangunan jangka panjang daerah dan juga rencana pembangunan jangka menengah daerah yang mengacu pada rencana pembangunan jangka panjang nasional dan rencana pembangunan jangka menengah nasional serta membuat program pembangunan dan kegiatan

pokok yang akan dilaksanakan melalui rencana kerja pemerintah yang disusun oleh Kementerian atau Lembaga.

Proses pembangunan nasional, Indonesia merupakan negara berbentuk Republik dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Perkembangan teknologi di era globalisasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat misalnya dalam aplikasi yang digunakan pada perusahaan, banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat, Oleh karena itu Pegadaian di Cabang Cirebon berinovasi membuat aplikasi agar dapat mengikuti perkembangan era yang semakin modern.

Aplikasi pegadaian itu sendiri dinamakan Aplikasi *Pegadaian Digital Service (PDS)* ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pembukaan buku tabungan emas atau titip emas pada Pegadaian, dimana yang menggunakan aplikasi tersebut sistem penyaluran pinjaman yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan nasabah dapat melakukan cek tagihan pembayaran atau cek tagihan lainnya tidak perlu datang ke outlet cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian. Aplikasi ini baru diluncurkan semenjak bulan Januari 2017 yang lalu. Banyak dari masyarakat tidak mengetahui bagaimana prosedur pelayanan bertransaksi tabungan emas pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* untuk investasi emas maupun pembelian emas batangan dengan metode menabung atau pembelian emas secara investasi jangka panjang yang dilaksanakan pada Pegadaian. Karna biasanya nasabah banyak yang melakukan transaksi menabung secara langsung dan berdatangan pada outlet Pegadaian, menabung dan pembelian emas secara langsung dan belum menggunakan aplikasi baru yang di luncurkan Pegadaian di Cabang Cirebon.

Pelayanan Pegadaian dalam proses pengajuan gadai, saat ini sudah berkembang mengikuti perkembangan teknologi, dimana sistem pelayanan sudah menggunakan pelayanan yang modern, yaitu dengan adanya aplikasi *Pegadaian Digital Service (PDS)* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, sehingga proses pelayanan menjadi efektif.

Menurut Caster I. Bernard dalam (Mutiarin, Dyah 2014:96), mengemukakan bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992:207). Teori ini menjelaskan bahwa

1. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
2. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, apabila usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Berdasarkan pengamatan penulis adanya permasalahan pada efektivitas aplikasi penggunaan aplikasi *pegadaian digital service* di pegadaian cabang Cirebon. Permasalahan tersebut diantaranya :

1. Masih banyaknya nasabah yang melakukan bertransaksi secara manual.
2. Masih sedikitnya nasabah bertransaksi melalui aplikasi pegadaian digital service, dari permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa sasaran terhadap penggunaan aplikasi pegadaian digital service belum optimal.

Terkait hal yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul dalam **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Cabang Cirebon”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah berupa *problem statement* (pernyataan masalah) yaitu : “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Pegadaian Digital Service* dalam memudahkan nasabah bertaransaksi di Pegadaian Cabang Cirebon belum optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

Bedasarkan pada masalah diatas maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang Cirebon?
2. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang cirebon?
3. Apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang cirebon?

4. Apa saja upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

- 1) Untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang Cirebon?
- 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang cirebon?
- 3) Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang cirebon?
- 4) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan penggunaan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian cabang Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Kegunaan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Cirebon.

- b. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk dijadikan sebagai bahan penelitian berikutnya.
- c. Untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kajian Efektivitas.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan masukan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah dalam mengembangkan dan meimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dan menjadi bahan pembelajaran dari proses dan pengalaman selama melakukan penelitian dalam mengamati permasalahan-permasalahan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara terutama dalam masalah Efektivitas.

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan

rencana yang telah ditetapkan. Menurut Richard M. Streers, efektivitas bisa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pooknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

Ada lima pengukuran efektivitas secara umum menurut Campbell J.P (1970) dalam Mutiarin, Dyah (2014:96-97) sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan Terhadap Program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Adapun penjelasannya, yaitu:

1. Keberhasilan Program adalah efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Keberhasilan Sasaran adalah efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan terhadap Program adalah efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program yang dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang di hasilkan.
4. Tingkat input dan output adalah efektivitas tingkat input dan ouput dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan

keluaran (ouput). Jika ouput lebih besar dari input maka dapat dikatakan efesien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efesien.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh adalah sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

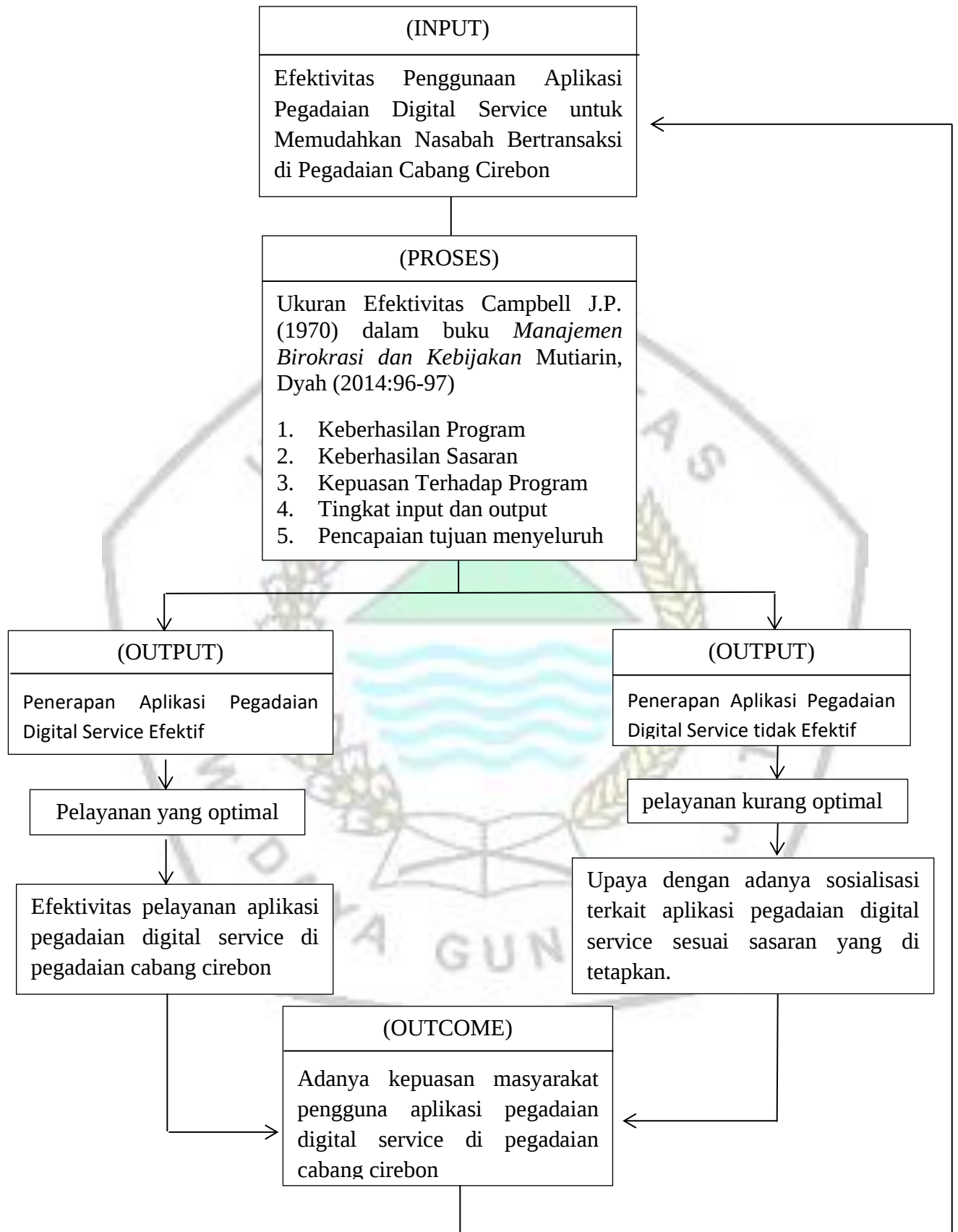
Menurut Manpower Service Commision (MSC) dalam Mutiarin, Dyah (2014:16) mengatakan bahwa efektivitas sebagai pengukuran terhadap ketercapaian tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Menurut Soewarno dalam Mutiarin, Dyah (2014:95-96) mengatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Caster I.

Menurut Sedarmayanti dalam Rahayu, amy Y.S dan Vishu Juwono (2019:260) mengatakan bahwa efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Tabel 1.1

Model Kerangka Pemikiran



1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Adapun yang menjadi konsep penelitian dalam Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Cabang Cirebon adalah:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah di tentukan dan sesuai yang diharapkan dalam setiap organisasi.

2. Aplikasi

Aplikasi adalah sebuah permasalahan atau pekerjaan akan terbantu lebih cepat, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna.

3. Pegadaian Digital Service

Pegadaian Digital Service adalah memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman serta memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas, cepat, dan praktis.

4. Nasabah

Nasabah adalah seorang atau lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan mempunyai pinjaman maupun melakukan transaksi online ataupun offline.

5. Pegadaian

Pegadaian adalah suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya.

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasionlisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi pengukuran efektivitas.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian pengukuran efektivitas seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas, Campbell J.P (1970) dalam buku <i>Manajemen Birokrasi dan Kebijakan</i> Mutiarin, Dyah (2014:96-97)	1. Keberhasilan Program	1. Proses program 2. Adanya kemampuan operasional program
	2. Keberhasilan Sasaran	1. Adanya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan 2. Adanya sasaran yang dituju
	3. Kepuasan Terhadap Program	1. Memenuhi kebutuhan pengguna 2. Adanya kepuasan pengguna
	4. Tingkat Input dan Output	1. Perbandingan antara input dan output
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Banyaknya Kriteria Tunggal 2. Menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Menurut (Moleong, 2016:11) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Penelitian ini menggunakan data dari naskah wawancara, pengamatan, foto, catatan atau memo dan lainnya.

Menurut Denzin dan Lincoln 1987 dalam (Moleong, 2016:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.

Menurut William 1995 dalam (Moleong, 2016:5) menyatakan bahwa pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik peneliti mengambil sampel melalui sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana sampel mengambil orang yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti (sugiyono. 2016:218)

Adapun rincian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci (*key informan*), yaitu informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian informan kunci melalui pimpinan kantor cabang pegadaian Cirebon.
- b. Informan pendukung, yaitu informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan memiliki pengetahuan dan sering berhubungan baik secara formal maupun informal dengan para informan kunci. Dalam penelitian informan kunci melalui bagian penaksir dan nasabah yang melakukan transaksi di pegadaian cabang Cirebon.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, dilakukan oleh dua pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk

memperoleh informasi dan gagasan oleh yang berkaitan dan bersifat mendalam. Wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

- c. Observasi, yaitu mencari data melalui pengamatan langsung ke tempat yang ingin diteliti. Serta observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam.
- d. Dokumentasi, yaitu mendapatkan informasi yang mendukung dalam penelitian seperti rekaman, foto, dan film.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain (Moleong, 2016:330). Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu (Moleong, 2016:331) sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang

- yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut (*Bogdan dan Biklen, 1982*) analisis data dalam penelitian kualitatif upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan atas, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mesintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Secara garis besar, Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif ke dalam tiga tahap, yaitu :

1. Kodifikasi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Adapun penjelasannya, yaitu :

1. Kodifikasi data merupakan tahap pengkodean terhadap data.
Hal yang dimaksud dengan pengkodean data adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Hasil penelitian tahap pertama adalah diperolehnya tema-tema atau klarifikasi dari hasil penelitian.

2. Penyajian data merupakan tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan. Data ini dapat disajikan dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap peneliti menarik kesimpulan dari temuan data, ini adalah interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil peneliti kemudian mengecek lagi kesahihan interpretasi dengan cara mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pegadaian cabang Kota Cirebon yang berada di jalan Palang Merah No.1, Lemahwungkuk, Telepon 0231341032, Kode pos 45111, Kecamatan Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut, yaitu :

1. Kurangnya optimal dalam penggunaan aplikasi
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi mudah dijangkau

