

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah di tentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh beberapa para ahli diantaranya :

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 Sedarmayanti dalam Rahayu, amy Y.S dan Vishu Juwono (2019:260) mengatakan bahwa efektivitas adalah gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

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 Handoko (1992) dalam Mutiarin, Dyah (2014:96) mengatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Gibson (2000:28) dalam Donni Juni Priansa Agus Garnida (2013:11) menyatakan efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.

Bedasarkan uraian definisi efektivitas di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarnya. Efektivitas juga menunjukan tingkat pencapaian keberhasilan sasaran maupun tujuan.

2.1.2. Ukuran Efektivitas

Adanya ukuran efektivitas, maka pencapaian dapat diketahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang ada. Dengan adanya ukuran efektivitas maka, menjadi tolak ukur suatu organisasi dalam pengoptimalan pencapaian sasaran yang hendak dicapai.

Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan

hasil yang dicapai. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas.

Menurut Campbell J.P (1970) ada lima pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

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

Penjelasannya sebagai berikut :

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan Program adalah efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan Sasaran

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

Kepuasan terhadap Program adalah efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program yang dirasakan oleh para

pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang di hasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat *input* dan *output*

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

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

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1970).

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari sejumlah definisi-definisi ukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, dalam mengukur tingkat efektivitas ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu: ketepatan sasaran, adanya kepuasan dan tercapainya tujuan.

2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Dalam mencapai efektivitas, suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda, tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu organisasi. Faktor –faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapatkan perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas.

Menurut Steers (2020:8), terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi efektivitas yakni :

1. Karakteristik Organisasi
2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerjaan
4. Karakteristik Manajemen

Penjelasannya sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi

Merupakan hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.

Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditetapkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Merupakan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerjaan

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Merupakan startegi dan mekanisme kerja yang di rancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan startegi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan startegis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.2. Aplikasi

2.2.1. Pengertian Aplikasi

Aplikasi diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.
- b. Aplikasi *software* spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.

Bedasarkan uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa aplikasi alat atau program yang mempunyai fungsi dalam melaksanakan sebuah pekerjaan bagi penggunaannya.

2.3. Pegadaian *Digital Service*

2.3.1. Pengertian Pegadaian *Digital Service*

Pegadaian *digital service* adalah layanan digital pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk pegadaian kepada masyarakat untuk membantu melakukan transaksi gadai dan beragam transaksi atau produk-produk fitur pegadaian seperti tabungan emas, pembayaran, pembiayaan lainnya melalui smartphone.

2.3.2. Keuntungan Menggunakan Pegadaian *Digital Service*

Pegadaian *digital service* memberikan banyak keuntungan serta kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. 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.

Mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, nasabah hanya perlu mendatangi bank yang sudah ditentukan oleh pegadaian.

Bedasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa dengan adanya 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* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, sehingga proses pelayanan menjadi efektif.

2.3.3. Syarat dan Ketentuan

1. Pengguna melakukan upload identitas diri yaitu e-ktip dan melengkapi data biometrik, salah satunya adalah *upload* foto diri
2. Nomor *handphone* pengguna yang digunakan pada *G-Cash* harus sama dengan nomor *handphone* yang terdaftar pada akun aplikasi Pegadaian *Digital Service*.
3. Batas transaksi tidak terbatas, kecuali diatur lain oleh peraturan produk Pegadaian dan diatur lain oleh bank.

4. Pegadaian memiliki kewenangan untuk melakukan pembekuan akun pengguna apabila ditemukan atau diduga adanya tindak kecurangan dalam bertransaksi.

2.3.4. Mekanisme Cara Pembayaran

Cara ini tentu berguna bagi nasabah yang bisa datang langsung ke kantor Pegadaian terdekat maupun melalui atm yang telah ditentukan oleh pegadaian. Berikut ini tata cara bayar Pegadaian melalui mesin ATM (*Automated Teller Machine*) dan di kantor Pegadaian :

Datang Langsung ke Kantor Pegadaian :

1. Silahkan datang ke kantor Pegadaian terdekat.
2. Kemudian ambil nomor antri.
3. Tunggu hingga tiba giliran.
4. Setelah itu, kalian akan diminta untuk menemui petugas.
5. Sampaikan maksud kalian untuk bayar tagihan Pegadaian.
6. Lalu petugas akan meminta nomor pelanggan Pegadaian.
7. Serahkan uang sesuai dengan jumlah tagihan.
8. Tidak lama kemudian petugas akan memberikan bukti pembayaran.
9. Selesai.

Lewat ATM BRI :

1. Pilih metode pembayaran Transfer Bank BRI pada aplikasi Pegadaian *Digital*.
2. Setelah itu salin kode pembayaran.
3. Kemudian kunjungi mesin ATM BRI.
4. Masukkan kartu dan input nomor PIN ATM.
5. Pada tampilan utama silahkan pilih Menu Lainnya.
6. Lalu tekan Pembayaran atau Pembelian.
7. Pilih Pembayaran atau Pembelian Lain : *BRIVA (BRI Virtual Account)*.
8. Kemudian masukkan kode perusahaan diikuti dengan nomor kredit Pegadaian.
9. Selanjutnya input nominal tagihan.
10. Pastikan nama penerima, jumlah tagihan dan pengirim telah sesuai.
11. Terakhir, tekan “ya” untuk menyelesaikan transaksi.

