

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero)

Sejarah PT. Pegadaian (Persero) terbagi dalam 2 (dua) era, yaitu era penjajahan dan era kemerdekaan. Hal ini menggambarkan bahwa bisnis gadai sudah melekat sejak lama dalam keseharian masyarakat Indonesia. Tonggak berdirinya Pegadaian berawal sejak tahun 1746 yang dibawa oleh Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) dengan nama Bank Van Leening. Kemudian pemerintah Hindia Belanda menetapkan berdirinya Pedagaian Negara untuk pertama kali di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Hingga sekarang tanggal 1 April ditetapkan sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Sejarah PT. Pegadaian (Persero) mulai dari awal berdirinya di Indonesia adalah sebagai berikut :

1) Tahun 1746-1811 (Pegadaian zaman VOC)

Pada masa ini VOC mendirikan Bank Van Leening lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

2) Tahun 1811-1816 (Pegadaian pada masa penjajahan Inggris)

Pemerintah Inggris membubarkan Bank Van Leening dan mengizinkan masyarakat membuka usaha gadai.

3) Tahun 1901

1 April 1901 Pemerintah Hindia Belanda mendirikan Pegadaian Negara di Sukabumi.

4) Tahun 1961

Pada tahun ini Pegadaian berubah bentuk menjadi perusahaan negara.

5) Tahun 1969

Pada tahun ini pegadaian merubah bentuk perusahaannya kembali menjadi perusahaan jawatan.

6) Tahun 1990

Kemudian pada tahun ini pegadaian kembali merubah bentuk perusahaannya menjadi Perusahaan Umum (PERUM).

7) Tahun 2012

Perubahan bentuk perusahaan terakhir pada tahun ini. Pegadaian merubah bentuk perusahaannya dari perusahaan umum (PERUM) menjadi perseroan Terbatas (PERSERO)

1.1.2 Logo Perusahaan



GAMBAR 1.1

LOGO PERUSAHAAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber: <https://www.pegadaian.co.id/>, diakses 31 Januari 2021

Makna Logo

1. Gambar Tiga Lingkaran



GAMBAR 1.2

MAKNA LOGO PERUSAHAAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/>, diakses 31 Januari 2021

Gambar tiga lingkaran merepresentasikan lini bisnis perusahaan, yaitu Bisnis Pembiayaan (Gadai dan Fidusia), Bisnis Emas dan Aneka Jasa.

Gambar timbangan bermakna kejujuran dan keadilan. Sedangkan warna hijau melambangkan keteduhan serta senantiasa tumbuh berkembang dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Kata Pegadaian



GAMBAR 1.3

MAKNA LOGO PERUSAHAAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/>, diakses 31 Januari 2021

Kata “Pegadaian” yang ditulis dengan huruf kecil bermakna sikap rendah hati, tulus, dan senantiasa ramah dalam melayani.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

PT Pegadaian (Persero) memiliki visi, misi, dan filosofi atau nilai perusahaan sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”

b. Misi

PT Pegadaian (Persero) berkomitmen untuk berperan sebagai pemimpin dalam memperjuangkan lingkungan hidup di setiap kegiatan perusahaan.

Untuk mencapai misi tersebut dengan berkomitmen untuk:

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui :
- Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital

- Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- Praktek manajemen risiko yang kokoh
- SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

1.1.4 Budaya Perusahaan PT. Pegadaian (Persero)

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi perusahaan, di perlukan nilai-nilai budaya yang menjadi pedoman untuk dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian. Nilai-nilai budaya yang diterapkan PT. Pegadaian (Persero) di perusahaannya adalah budaya “AKHLAK” yang memiliki makna sebagai berikut :

1. A : Amanah
2. K : Kompeen
3. H : Harmonis
4. L : Loyal
5. A : Adaptif
6. K : Kolaboratif



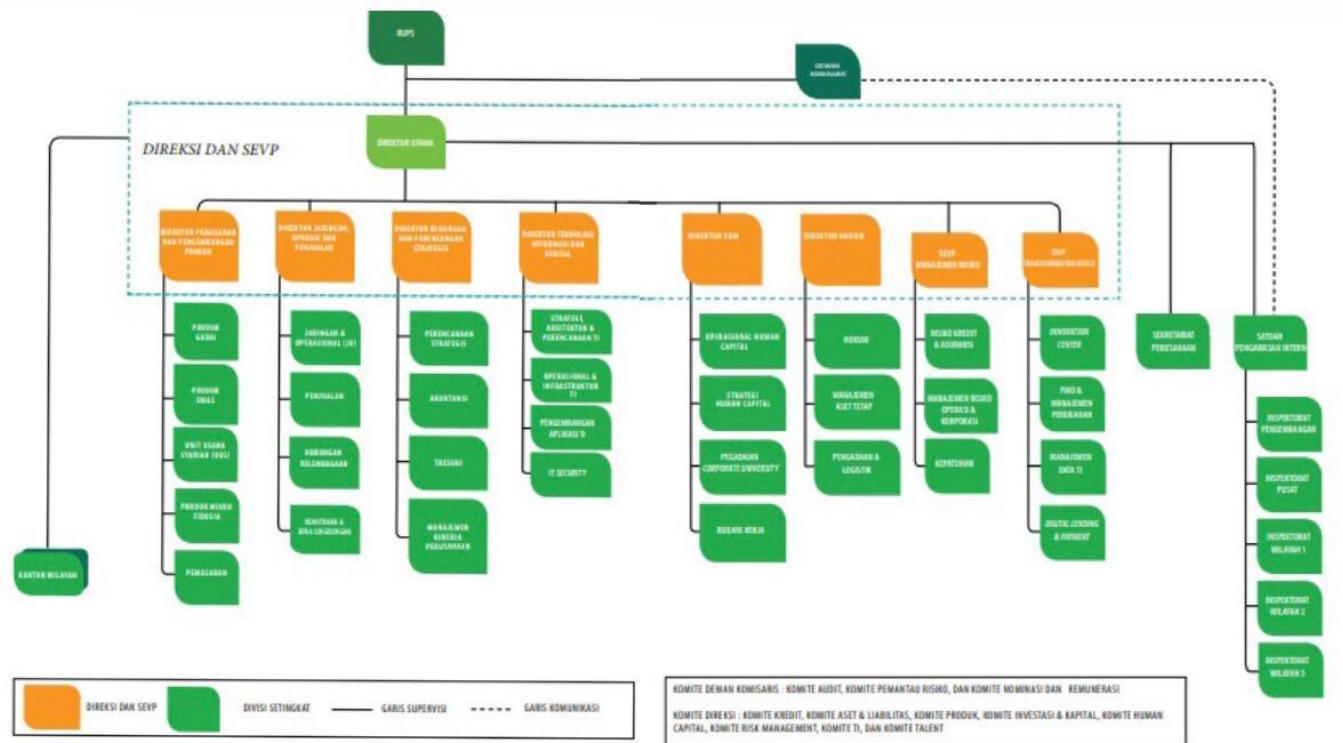
GAMBAR 1.4

BUDAYA PERUSAHAAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses 31 Januari 2021

1.1.5 Struktur dan Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi utama dari perusahaan PT. Pegadaian (Persero)



GAMBAR 1.5

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses 31 Januari 2021

1.1.6 Produk dan Layanan

1. Gadai

- a. Pegadaian KCA: Kredit Cepat Aman berdasarkan hukum gadai dengan jaminan barang bergerak seperti emas batangan, perblasan, kendaraan, barang elektronik, dan sebagainya.
- b. Pegadaian Krasida: Kredit Angsuran sistem gadai dengan jaminan barang bergerak yang dilunasi dengan angsuran tetap setiap bulan.

2. Pembiayaan UMKM/Fidusia

- a. Pegadaian Kreasi: Kredit angsuran sistem fidusia untuk pengembangan usaha mikro dan kecil dengan jaminan BPKB atau surat Bukti Hak Penggunaan Tempat usaha.
- b. Pegadaian Kresna: Kredit Serba Guna untuk karyawan tetap maupun atih daya ga memenuhi investasi maup kebutu- han konsumtif Lainnya.

3. Bisnis Syariah

- a. Pegadaian Rahn: Kredit Cepat aman berdasarkan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan dana baik yang bersifat produktif maupun konsumtif.
- b. Pegadaian Arrum: Pemblayaan Syariah bagi masyarakat dengan menggunakan skema angsuran bulanan dengan- jaminan emas dan BPKB. Produk ini terdiri dari: Arrum Emas, Arrum Mikro, Arrum Umroh, dan Arrum Haji. Pegadalan Amanah: Pembiayaan untuk pembelian kendaraan baru atau bekas pakai dengan prinsip syariah untuk masyarakat.

1.1.7 Jaringan Distribusi

Agar dapat memberikan layanannya yang terbaik, Pegadalan memiliki I Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, 61 Kantor Area, dan 4.123 outlet yang terdiri dari 642 Kantor Cabang, 3.481 Kantor Unit Pelayanan Cabang, yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

Berikut penyebaran jaringan distribusi PT. Pegadaian (Persero) :

1. Kanwil I Medan

4 Kantor Area

282 Outlet

- Nanggroe Aceh Darussalam (NAD)
- Sumatera Utara

2. Kanwil II Pekanbaru

3 Kantor Area

222 Outlet

- Sumatera Barat
- Riau
- Kepulauan Riau

3. Kanwil III Palembang

3 Kantor Area

231 Outlet

- Jambi
- Bengkulu
- Sumatera Selatan
- Lampung
- Bangka Belitung

4. Kanwil IV Balikpapan

3 Kantor Area

231 Outlet

- Jambi
- Bengkulu
- Sumatera Selatan
- Lampung
- Bangka Belitung

5. Kanwil V Manado

6 Kantor Area

291 Outlet

- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tengah
- Gorontalo
- Maluku Utara
- Papua
- Papua Barat

6. Kanwil VI Makassar :

6 Kantor Area

291 Outlet

- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tengah

- Gorontalo
- Maluku Utara
- Papua
- Papua Barat

7. Kanwil VII Denpasar

6 Kantor Area

425 Outlet

- Bali
- Nusa Tenggara Barat
- Nusa Tenggara Timur

8. Kanwil VIII Jakarta 1

5 Kantor Area

391 Outlet

- DKI Jakarta (Jakarta Pusat, Jakarta Timur)
- Jawa Barat (Depok, Bekasi, Bogor)

9. Kanwil IX Jakarta 2

5 Kantor Area

356 Outlet

- DKI Jakarta (Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Barat)
- Banten

10. Kanwil X Bandung

4 Kantor Area

300 Outlet

- Jawa Barat (selain Depok, Bekasi dan Bogor)

11. Kanwil XI Semarang

6 Kantor Area

426 Outlet

- Jawa Tengah
- DIY Yogyakarta

12. Kanwil XII Surabaya

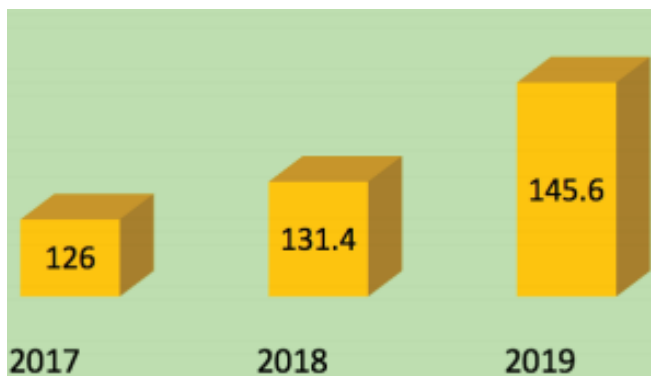
7 Kantor Area

460 Outlet

- Jawa Timur

1.1.8 Kinerja Perusahaan

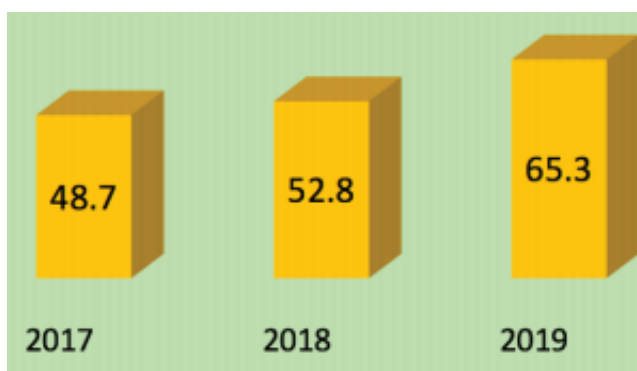
Pegadaian terus mendominasi pasar bisnis gadai sebagai market leader sejak tahun 1901. Perusahaan juga terus mencatatkan kinerja positif baik operasional maupun keuangan. Kinerja perusahaan yang sehat dan pertumbuhan bisnis yang stabil membuat obligasi Pegadaian meraih peringkat tertinggi dengan predikat AAA (Triple A) dari pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo). Pegadaian dinilai mempunyai kemampuan lebih baik (superior) untuk memenuhi kewajiban keuangan jangka Panjang dibandingkan dengan obligor Indonesia lainnya.



GAMBAR 1.6

PENYALURAN PINJAMAN PT Pegadaian (Persero)

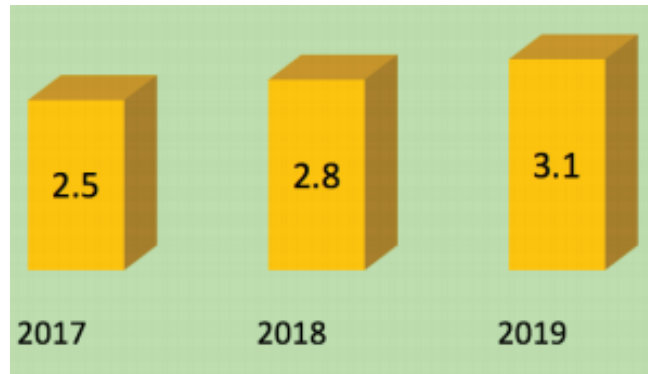
Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses 31 Januari 2021



GAMBAR 1.7

ASET PEGADAIAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : : <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses 31 Januari 2021



GAMBAR 1.8

LABA BERSIH PEGADAIAN PT Pegadaian (Persero)

Sumber : <https://www.pegadaian.co.id/> , diakses 31 Januari 2021

1.1.9 Lokasi/Unit PT Pegadaian (Persero)

Nama Perusahaan : PT Pegadaian (Persero)

Alamat Kantor Pusat : Jl. Kramat Raya No.162 Jakarta Pusat 10430-Indonesia

Website : www.pegadaian.co.id/

Telepon : (021) 3155550

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan globalisasi berdampak sangat besar dalam segala aspek dan bidang, khususnya pada bidang ekonomi dan teknologi. Berkembangnya kegiatan ekonomi sejalan dengan berkembang pula kebutuhan pendanaan untuk memenuhi kebutuhan hidup. tidak dapat dipungkiri teknologi mempengaruhi segala aspek kehidupan, teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada. Menurut miarso (2007) Lebih lanjut disebutkan pula bahwa teknologi merupakan suatu bagian dari sebuah integral yang terdapat di dalam suatu sistem tertentu.

Ditambah dengan adanya Pandemic covid-19, penggunaan teknologi serta digitalisasi sangat membantu dalam menjalankan aktifitas selama masa pandemic ini. Pandemi adalah sebuah wabah penyakit yang menyerang secara global

Virus corona atau COVID-19 pertama kali muncul atau ditemukan di kota Wuhan, China pada Desember 2019 lalu. Virus ini menular dan menyebabkan penyakit dengan sindrom pernapasan akut parah. Virus ini dikenal juga dengan nama SARS-CoV-2 (WHO, 2020).

Pengaruh pandemic covid-19 berdampak sangat besar bagi seluruh dunia khususnya negara-negara yang terjangkit virus covid-19 dimana dari negara-negara tersebut Indonesia termasuk kedalamnya. Saat ini menurut data yang dilansir oleh (Covid19.go.id, 2021) bahwa pertanggal

11 november 2021 di Indonesia tercatat ada 4.249.758 kasus positif covid dengan 4.096.664 kasus sembuh dan 143.608 kasus meninggal

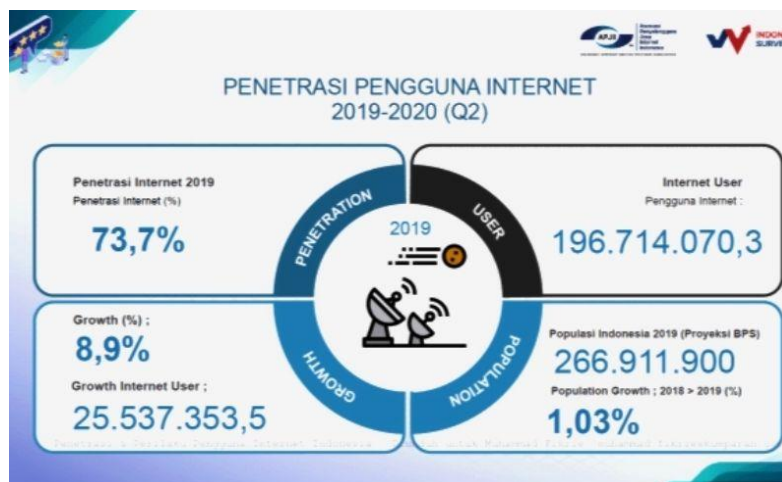
Global	Indonesia
Negara 226	Positif 4.249.758
Terkonfirmasi 251.266.207	Sembuh 4.096.664
Meninggal 5.070.244	Meninggal 143.608
Update Terakhir: 11-11-2021 Sumber: WHO	Update Terakhir: 11-11-2021

GAMBAR 1.9

Data situasi Covid-19

Sumber : <https://covid19.go.id/>, diakses 11 snovember 2021

Di era pandemic covid-19 ini digitalisasi mengarahkan masyarakat unutm bertransaksi secara digital. hampir segala kegiatan yang berlangsung berkaitan dengan teknologi termasuk kegiatan dibidang Pendidikan (belajar-mengajar), bidang kesehatan (konsultasi dokter,pemesanan obat), bidang bisnis (rapat secara daring/online) hingga kegiatan transaksi (pembelian barang,makanan,biaya pendidikan secara online). Hal ini sejalan dengan kenaikan presentasi pengguna internet pada rentang waktu pandemic covid-19 yaitu 2019-2020



GAMBAR 1.10

Presentasi pengguna internet pada masa pandemic covid-19

Sumber : <https://arahkata.pikiran-rakyat.com>, diakses 11 september 2021

Pandemic covid-19 berdampak pada segala bidang digitalisasi yang mengarahkan masyarakat unutm bertransaksi secara digital. Semakin berkembang teknologi menjadikan makin maraknya perusahaan yang mengikuti perkembangan teknologi tersebut dengan cara menambahkan konsep ekonomi digital dalam menjalankan perusahaannya. Konsep ekonomi digital menjelaskan sebuah sosiopolitik dan sistem ekonomi yang mempunyai karakteristik sebagai sebuah ruang intelijen, meliputi informasi, berbagai akses instrumen informasi dan pemrosesan informasi dan kapasitas komunikasi. Komponen ekonomi digital yang berhasil diidentifikasi pertama kalinya adalah industri TIK, aktivitas e-commerce antarperusahaan dan individu,

distribusi digital barang-barang dan jasa-jasa, dukungan pada penjualan-penjualan barang-barang terutama sistem dan jasa-jasa yang menggunakan internet (Tapscott, 1998)

Upaya-upaya terus dilakukan pemerintah agar meminimalisir penyebaran virus covid-19 salah satunya diberlakukannya pembatasan sosial (*physical distancing*) yang menyebabkan terhambatnya aktivitas perekonomian. Adanya pembatasan social (*physical distancing*) tersebut meyebabkan banyak perusahaan yang gulung tikar dan memutuskan untuk memberhentikan para karyawannya. Hal ini ikut berkontribusi dalam meningkatnya tingkat pengangguran di Indonesia. Dikutip dari kompas.com tingkat pengangguran di Indonesia naik dari 4,9 persen menjadi 7 persen atau sebanyak 9,7 juta orang.

Tingkat Pengangguran Terbuka Indonesia (persen)



GAMBAR 1.11

Tingkat pengangguran Indonesia tahun 2019-2021

Sumber : <https://koran-jakarta.com>, diakses 11 september 2021

Akibatnya, salah satu cara yang dilakukan masyarakat untuk memenuhi biaya kebutuhan hidup dan kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam atau gadai. Gadai menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Buku II Bab XX Pasal 1150, adalah suatu hak yang diperoleh seseorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari pada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana yang harus didahulukan (Usman,

1995:357).

Kegiatan pinjam meminjam tersebut dapat dilakukan dengan perseorangan ataupun dengan Lembaga yang sudah berbadan hukum. Perusahaan gadai terbagi menjadi 2 yaitu perusahaan gadai negeri atau milik pemerintah dan perusahaan gadai swasta. Berikut daftar perusahaan gadai yang sudah berbadan hukum :

- **Perusahaan Negeri (milik pemerintah) :**

TABEL 1.1 Perusahaan Gadai Pemerintah

No	Nama Perusahaan
1	PT Pegadaian (persero)

Sumber : <https://www.ojk.go.id/>, diakses 11 september 2021

- **Perusahaan Swasta :**

TABEL 1.2 Perusahaan Gadai Swasta

No	Nama Perusahaan
1	Bank Syariah Indonesia
2	Pusat Gadai
3	Raja Gadai
4	Gadai Mas
5	Treasury
6	N K Emas
7	Tamasia
8	Indo Gold
9	Lakuemas
10	Pusat Gadai Indonesia
11	WOM Finance
12	BPR Lestari
13	Amitra Syariah
14	Gadai Hartadinata
15	Gadai Mulia
16	Asli Gadai
17	Public Gold

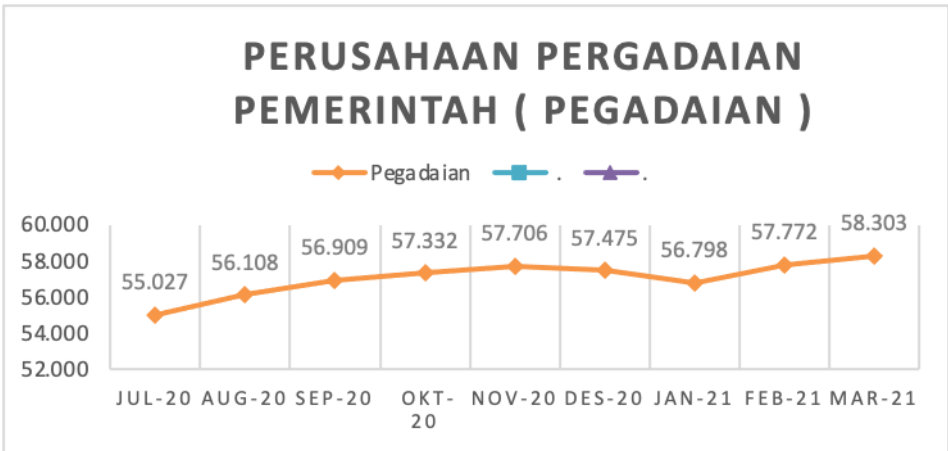
18	ShariaCoin
19	Gadai Mitra Rakyat
20	PT GDC Solusi Gadai
21	Mari Gadai
22	Gadai Ogan
23	Gadai Oke
24	Gadai Smile
25	Indotech Gadai
26	CV Pioneer Kita
27	Berkat Mandiri Sejahtera
28	PT Cipta Dana Gadai
29	Fiqri Phone (Sdr. Akib Amir)
30	CV Mitra Aci Global Perkasa (Presdiedn HP)
31	Bless Gadai
32	GM Com Gadai
33	Ota Jaya Gadai
34	Gadai Mitra Rakyat
35	PT GDC Solusi Gadai
36	Mari Gadai
37	Gadai Ogan
38	Gadai Oke
39	Gadai Smile
40	Indotech Gadai
41	CV Pioneer Kita
42	Nimfa Gadai
43	Ginting Gadai
44	Dotri Gadai
45	PT Gadai Bagong Sejahtera
46	Koperasi Citra Bella Sarana
47	Alfa Persada Gadai
48	PT Pegadaian Eva Group
49	MazPram Gadai

Sumber : <https://www.ojk.go.id/>, diakses 11 september 2021

Dari daftar diatas dapat disimpulkan bahwa satu-satunya perusahaan gadai pemerintah berbadan hukum adalah PT Pegadaian. Hal ini menjadi nilai tambah bagi citra merek (*brand image*) PT Pegadaian.

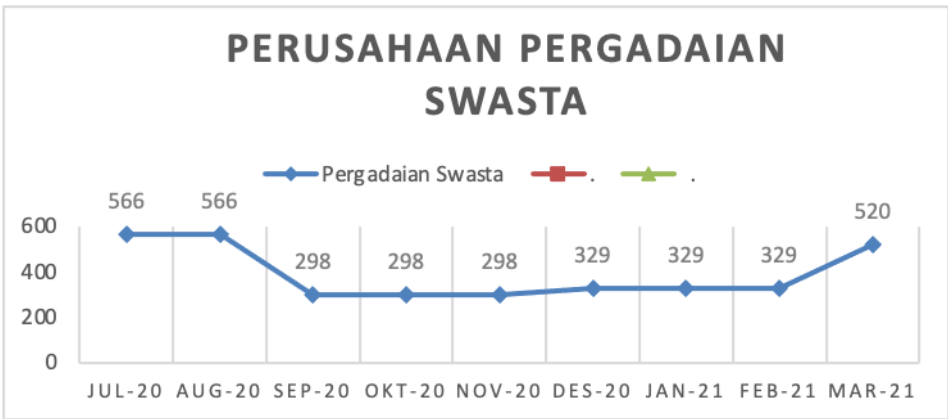
Dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya PT Pegadaian memiliki eksistensi yang lebih tinggi hal ini ditunjukkan dari Grafik pembiayaan gadai konvensional selama masa pandemic covid-19 (juli 2020 - Maret 2021)

GRAFIK 1.1 Perusahaan Pergadaian Pemerintah



Sumber : <https://www.ojk.go.id/>, diakses 28 oktober 2021

GRAFIK 1.1 Perusahaan Pergadaian Swasta

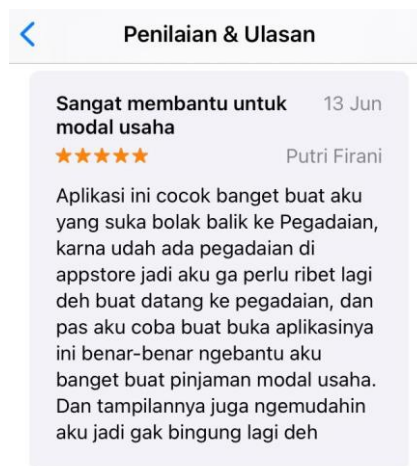


Sumber : <https://www.ojk.go.id/>, diakses 28 oktober 2021

Dari grafik tersebut dapat dilihat adanya perbedaan yang cukup signifikan antara pembiayaan perusahaan pergadaian pemerintah (PT Pegadaian) dengan Perusahaan pergadaian swasta. Jika dilihat lebih seksama grafik perusahaan pergadaian pemerintah menunjukkan kestabilan dan berangsur naik sedangkan perusahaan pergadaian swasta terlihat kurang stabil terutama pada

bulan September 2020 – Februari 2021 terjadi penurunan yang cukup drastis.

Grafik yang relatif stabil membuktikan adanya kecenderungan masyarakat untuk lebih mempercayakan melakukan transaksi (*brand trust*) pada perusahaan pegadaian pemerintah dibanding dengan perusahaan pegadaian swasta. Jika *brand image* telah tertanam dalam benak konsumen, selanjutnya mereka memiliki ekspektasi tertentu terhadap produk tersebut. Ketika produk tersebut mampu memenuhi ekspektasi mereka, maka kepercayaan terhadap merek dibangun (Takaya, 2019). Hal ini sebanding dengan beberapa review konsumen mengenai PT Pegadaian. Berikut beberapa review yang ditulis oleh pelanggan pada aplikasi Pegadaian Digital Service :



GAMBAR 1.12

Review mengenai *sentimen social media* pelanggan pegadaian

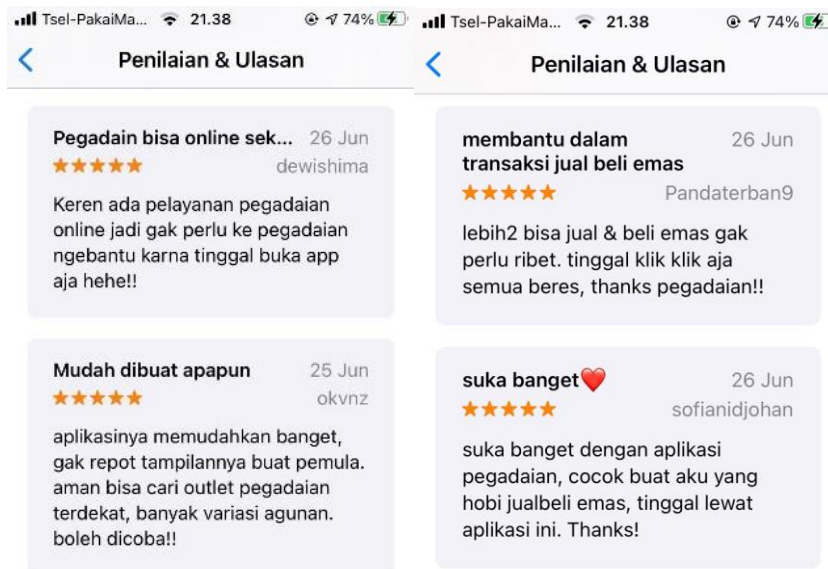
Sumber : [appstore](https://www.apple.com/appstore), diakses 11 september 2021



GAMBAR 1.13

Review mengenai *sentimen social media* pelanggan pegadaian

Sumber : [appstore](https://www.apple.com/appstore), diakses 11 september 2021



GAMBAR 1.14

Review mengenai *sentimen social media* pelanggan pegadaian

Sumber : [appstore](https://appstore.com), diakses 11 september 2021

Namun, terdapat beberapa fenomena lain mengenai citra merek dan *brand trust* pada Pegadaian Digital Service. Berikut review-review negatif yang ditulis pelanggan pada Pegadaian Digital Servie :



GAMBAR 1.15

Review mengenai *sentimen social media* pelanggan pegadaian

Sumber : [appstore](https://appstore.com), diakses 11 september 2021

Ulasan dan komentar negatif yang ditulis oleh pelanggan pada kolom komentar aplikasi Pegadaian Digital Service menunjukkan kecenderungan bahwa aplikasi tersebut memberikan

kesan yang tidak baik serta kurang meyakinkan pelanggan. Berdasarkan hal diatas pelanggan merasa layanan yang diberikan pada aplikasi pegadaian digital service kurang memuaskan sehingga hal ini dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian (*purchase intention*).

Berdasarkan beberapa uraian fenomena diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap Pegadaian Digital Service (PDS) Maka dari itu penelitian ini berjudul “ **ANALISIS SENTIMEN MEDIA SOSIAL TERHADAP LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE** “

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran umum komentar masyarakat tentang pegadaian digital service (PDS) ?
2. Bagaimana sentiment masyarakat terhadap Pegadaian Digital Service (PDS) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum komentar masyarakat tentang Pegadaian Digital Service (PDS) di media sosial ?
2. Untuk mengetahui sentiment masyarakat dalam terhadap Pegadaian Digital Service (PDS) ?

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan dapat menambah serta melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya terhadap penerapan Teknik crawling pada media social untuk mendapatkan data komentar public. Serta mengetahui persepsi masyarakat dalam bentuk opini positif dan negatif sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi pihak PT. Pegadaian.

1.6. Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek pada PT Pegadaian, periode penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu enam bulan yaitu (Agustus 2021 – Januari 2022).

1.7 Ssitematika Penulisan

Ssitematika penulisan merupakan urutan dalam penelitian yang terdiri dari 5 susunan bab. Dengan ssitematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan ssitematika penulisan.

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan teori-teori serta literatur mengenai penelitian yang menjadi acuan bagi tinjauan pustaka penelitian. Kemudian berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penilitan, variabel oprasional, skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, serta uji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa data objek penelitian serta membahas hasil dari analisis pengolahan data yang telah penulis dapat dari penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan atas penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian pada aplikasi Pegadaian Digital Service serta pihak-pihak yang sekiranya membutuhkan.