

**TUGAS AKHIR
KAJIAN EFEKTIVITAS LAYANAN
TABUNGAN EMAS MENGGUNAKAN
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)
PADA PT PEGADAIAN CABANG BASEN
YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

MegaNingrum

2022125757

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA AKUNTANSI
POLITEKNIK YKPN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Politeknik YKPN Yogyakarta.

TUGAS AKHIR

KAJIAN EFEKTIVITAS LAYANAN TABUNGAN EMAS MENGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) PADA PT PEGADAIAN CABANG BASEN YOGYAKARTA

Disusun oleh:

MegaNingrum

2022125757

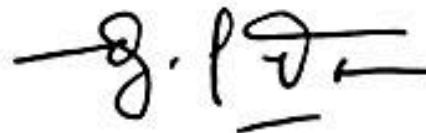
Ketua Program Studi
Diploma Tiga Akuntansi



Drs. Dwi Haryono Wiranto, M.M., C.A.
NIDN: 0021126002

Yogyakarta, 28 Juli 2025

Dosen Pembimbing



Djaja Perdana, S.Psi., S.E., M.T.
NIDN: 0529067101

Mengetahui,
Politeknik YKPN
Direktur



Prof. Dr. Krismiaji, M.Sc., AK., CA.
NIDN: 0524126102

ABSTRAK

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbentuk web atau mobile. Aplikasi PDS memberikan berbagai pelayanan digital, salah satunya layanan tabungan emas. Layanan tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan emas yang memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, aman dan terpercaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) efektif memberikan kemudahan dan manfaat penggunaan bagi nasabah PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Pengumpulan Data dilakukan menggunakan kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada pengguna aplikasi PDS yang disebar sebanyak 30 responden untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan tabungan emas menggunakan aplikasi PDS.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tabel karakteristik dan frekuensi serta persentase. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas layanan tabungan emas melalui Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani nasabah termasuk dalam kategori Cukup efektif dengan persentase “Tidak Efektif” 6%, “Cukup Efektif” 67% dan “Efektif” 30%.

Kata Kunci : Pegadaian Digital Service (PDS), Tabungan Emas, Efektivitas, Persepsi Pengguna.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “KAJIAN EFEKTIVITAS LAYANAN TABUNGAN EMAS MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DI PT PEGADAIAN CABANG BASEN” sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tanpa pertolongan-Nya, Penulis tidak akan bisa menyelesaikan laporan ini dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di akhirat nanti.

PT Pegadaian Cabang Basen yang beralamat di Jalan Kemasan Nomor. 20, Prenggan, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. PT Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang memberikan layanan pinjaman dengan jaminan barang seperti emas, elektronik, dan kendaraan, serta juga menawarkan jasa titipan serta taksiran dengan proses yang cepat dan mudah bagi masyarakat melalui offline maupun online. Fokus utama pada Tugas Akhir ini adalah mengenai efektivitas layanan tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menurut responden.

Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai persyaratan kelulusan mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Akuntansi di Politeknik YKPN, Yogyakarta. Penyusunan ini dapat diselesaikan Penulis berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Krismiaji, M.Sc., AK., CA. Selaku Direktur Politeknik YKPN.
2. Bapak Djaja Perdana, S.Psi., S.E., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan pengarahan, motivasi, dan bimbingan kepada Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

3. Seluruh dosen serta staf Politeknik YKPN yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada Penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik YKPN Yogyakarta.
4. Ibu Lusia Tutik Handayani, S.E. selaku Pimpinan Cabang Pegadaian Basen yang telah memberikan izin dan arahan kepada penulis selama melaksanakan penelitian Tugas Akhir di Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta.
5. Seluruh pegawai Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan selama Penulis melakukan penelitian Tugas Akhir.
6. Bapak Rokhimun dan Ibu Tunirah selaku orangtua serta kakak yang senantiasa mendoakan dan mendukung serta menjadi motivasi Penulis untuk semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
7. Seluruh keluarga besar, teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.
8. Dan untuk diri saya sendiri yang telah berusaha berjuang untuk tidak menyerah dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

Yogyakarta, Juli 2025

MegaNingrum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	5
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
1. Definisi Efektivitas Layanan	7
2. Tabungan Emas	9
3. Definisi Pegadaian Digital Service (PDS)	12
BAB III	14
METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	15
D. Teknik Pengumpulan Data	15
E. Metode Analisis Data	17
BAB IV	19
PEMBAHASAN	19
A. Sejarah Ringkas Berdirinya PT Pegadaian (Persero)	19
B. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero)	20
C. Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Basen	21
D. Produk-produk PT Pegadaian	28
E. Hasil Penelitian	29
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	30
2. Karakteristik Responden	30
3. Frekuensi Responden	32
4. Pembahasan Hasil Kuesioner	37
BAB V	40
PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Pengetahuan dan Wawasan dari Hasil Kajian	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert	17
Tabel 2 Penilaian Efektivitas	18
Tabel 3 Deskripsi Kuesioner Responden	30
Tabel 4 Karakter Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 5 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 6 Karakter Responden Berdasarkan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 7 Frekuensi Penggunaan Layanan Tabungan Emas Oleh Respoden	32
Tabel 8 Frekuensi Sumber Informasi Yang di Peroleh Responden	32
Tabel 9 Frekuensi Kemudahan Pendaftaran aplikasi PDS Bagi Responden ..	33
Tabel 10 Frekuensi Penilaian Kemudahan Layanan Pada Aplikasi PDS	34
Tabel 11 Frekuensi Kecepatan Layanan Tabungan Emas Di Aplikasi PDS ..	34
Tabel 12 Frekuensi Manfaat Aplikasi PDS Bagi Responden	35
Tabel 13 Frekuensi Kesulitan Penggunaan Aplikasi PDS	36
Tabel 14 Frekuensi Tingkat Rekomendasi Oleh Responden	37
Tabel 15 Hasil Kuesioner	37