

**ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI  
UPAYA MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SEPANJANG**



**Oleh:**

**EVANIA INDRI AURELLIA**

**NPM: 18.1.01.11423**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI  
UPAYA MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SEPANJANG**



**Oleh:**

**EVANIA INDRI AURELLIA**

**NPM: 18.1.01.11423**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI  
UPAYA MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SEPANJANG**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Keuangan**

**Oleh:**

**EVANIA INDRI AURELLIA**

**NPM: 18.1.01.11423**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI  
UPAYA MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SEPANJANG**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**EVANIA INDRI AURELLIA**

**NPM: 18.1.01.11423**

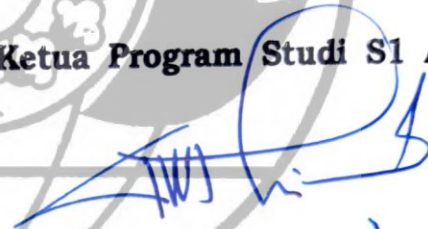
**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua** : Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., CIFRS.  
**Anggota** : 1. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.  
2. Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evania Indri Aurellia

N.P.M : 18.1.01.11423

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS EFEKTIVITAS *DIGITAL SERVICE* SEBAGAI UPAYA  
MEMPERTAHANKAN KEBERLANGSUNGAN USAHA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) CABANG SEPANJANG.**

Diajukan untuk diuji tanggal 21 Mei 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau tulisan yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal seperti diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : EVANIA INDRI AURELLIA  
NPM : 18.1.01.11423  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan  
Tempat/Tanggal/Lahir : Sidoarjo, 19 Mei 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1  
Alamat Rumah : Wonocolo Krajan No 8-9 RT 15 RW 5  
Taman – Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Giyono  
Alamat Rumah/Telepon : Wonocolo Krajan No 8-9 RT 15 RW 5  
Taman – Sidoarjo  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Geluran 1 Tahun 2012
2. Tamat SLTP : SMP Negeri 1 Taman Tahun 2015
3. Tamat SLTA di : SMA Negeri 1 Taman Tahun 2018

| Nama PT | Tempat   | Semester | Tahun     | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | SURABAYA | I-VII    | 2020-2022 | Mahasiswa  |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
|       |            |                  |         |

Dibuat dengan sebenarnya

**Evania Indri Aurellia**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Efektivitas Penerapan *Digital Service* Sebagai Upaya Untuk Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang**”. Penyusunan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses pengerjaan skripsi ini, peneliti melibatkan berbagai pihak yang membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan kehendak-Nya yang selalu memberikan kelancaran dan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., C.A. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Ibu Dr Wahidahwati,, S.E., M.Si., Ak., C.A. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
4. Bapak Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., C.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan pemikirannya untuk selalu membimbing dari awal sampai akhir penelitian skripsi ini.

5. Seluruh dosen/staff pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
6. Bapak Yuga selaku Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang dan seluruh jajaran staff yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Bapak Giyono dan Ibu Sri Handayani selaku kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi
8. Rendy Syahputra Permadani yang selalu memberikan doa, dukungan dari awal perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga penulisan skripsi dengan baik dan lancar.
9. *Partner* grup kuliah Elsa, Aghilma dan Anisa yang selalu memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
10. Teman kelas SA4 2018, yang telah berpartisipasi ide dan masukan.
11. Veni, Kamila dan teman loss yang lainnya yang telah memberikan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat dan banyak memberikan bantuan kepada penulis.
13. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMBUNG .....  | i                                   |
| HALAMAN JUDUL.....   | ii                                  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | iii                                 |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....                          | v                                   |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....  | vi                                  |
| KATA PENGANTAR .....   | vii                                 |
| DAFTAR ISI.....  | ix                                  |
| DAFTAR TABEL.....  | xi                                  |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii                                 |
| ABSTRAK .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB 1 .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PENDAHULUAN .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB 2 .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| TINJAUAN PUSTAKA .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Efektivitas .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Efektivitas Layanan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Pegadaian Digital Service (PDS) .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.4 Nasabah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.5 Pendapatan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.6 Keberlangsungan Usaha.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB 3 .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| METODE PENELITIAN.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                |   |                                     |
|----------------|---|-------------------------------------|
| 3.2            | Teknik Pengumpulan Data .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3            | Satuan Kajian .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4            | Teknik Analisis Data .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB 4          | .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1            | Hasil Penelitian.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1          | Deskripsi Informan.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2          | Gambaran Umum PT Pegadaian (Persero) .... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3          | Visi Misi.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4          | Budaya Perusahaan .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.5          | Struktur Organisasi .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.6          | Hasil Wawancara .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2            | Pembahasan .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB 5          | .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1            | Simpulan.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2            | Keterbatasan .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.3            | Saran.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA | .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN       | .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Hal                                 |
|--|-------------------------------------|
| Tabel 1 Data Jumlah Nasabah.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2 Jumlah User Aplikasi PDS.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3 Pendapatan PT Pegadaian Cabang Sepanjang Periode 2019 - 2021 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                           | Hal                                 |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| Gambar 1 Rerangka Berpikir ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

