

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keandalan teknologi informasi yaitu salah satu komponen utama yang mendukung operasi dan layanan bisnis yang unggul, beserta data kinerja operasional serta keuangan yang akurat, jika dilihat dari perspektif globalisasi. Dalam hal jenis, jumlah, kualitas, dan biaya barang ataupun jasa yang dihasilkan, layanan publik mesti dapat mengutamakan kebutuhan masyarakat sekaligus memenuhi semua keinginan masyarakat umum. Oleh karena itu, semua layanan publik harus dapat memenuhi standar efektivitas dan efisiensi dalam melayani masyarakat.

Pelayanan publik yang baik serta efisien yaitu pelayanan yang cepat, mudah, murah, bermutu, serta terukur. Metode pemberian pelayanan ditentukan oleh komponen pendukung seperti waktu pelayanan, prosedur, biaya/tarif, persyaratan, barang pelayanan, serta pengelolaan pengaduan.¹

Adapun konsep pelayanan digital konsep Elektronik Service adalah aplikasi inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi guna menjangkau

¹ Iva Khoiril Mala, 'E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang', Jurnal At-Tamwil, 3.2 (2021), 154–66 (h. 155-156).

khalayak yang lebih luas. Rowley dan Buchari mendefinisikan *E-service* sebagai aktivitas yang mengirimkan data melalui perantara teknologi informasi. Bantuan pelanggan, layanan, dan pembelian eceran atau penjualan elektronik semuanya termasuk dalam *E-service* ini. Buckley mengklaim bahwa karena *E-service* sering kali terhubung dengan sektor bisnis, maka hal tersebut merupakan masalah rumit yang dapat dipahami sebagai perdagangan elektronik berdasarkan bisnis elektronik pada jaringan publik atau privat, seperti berita daring, perbankan online (*e-banking*), atau penjualan eceran elektronik.²

Manusia juga dapat memperoleh manfaat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi karena memungkinkan penyelesaian tugas dengan lebih cepat, terjangkau, dan akurat. Selain itu, kinerja lembaga pegadaian ditingkatkan dengan memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat.³

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yaitu layanan digital yang ditawarkan Pegadaian yang tersedia berbantuan aplikasi seluler dan web. Saat Layanan Digital Pegadaian Syariah pertama kali diluncurkan pada tahun

² *Ibid.*, h.157.

³ Rati Perwasih, '*Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)*' (Skripsi, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu, 2019), h. 1.

2018, lebih dari 10.000 pengguna telah mengunduh aplikasi tersebut dari *Google Play Store*. Informasi mengenai barang dan jasa Pegadaian tersedia bagi nasabah atau calon nasabah melalui aplikasi PSDS. Munculnya aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) diharap dapat meningkatkan keinginan generasi milenial buat mempelajari lebih lanjut mengenai barang gadai syariah.⁴

Nasabah dapat merasakan berbagai keuntungan ketika menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yakni tersedianya informasi yang dibutuhkan, kemudahan bertransaksi, beserta keamanan dalam menjaga data pribadi. Selain itu, nasabah cukup datang langsung serta tidak perlu mengantre, sehingga dapat dilayani dengan lebih cepat. Cukup bermodalkan smartphone, nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dari mana saja. Selain itu, konsumen dapat menggunakan smartphone untuk bertransaksi kapan saja serta dari mana saja. Layanan yang diberikan Pegadaian Digital Service kepada nasabah antara lain Layanan Gadai Online, Pengajuan Pembiayaan Usaha Mikro, Pembelian Tabungan Emas (Top Up), Gadai Tabungan Emas, Pembukaan Rekening Tabungan Emas, Fitur (Jual, Transfer, & Cetak), Pembayaran Transaksi Gadai (Tebus, Cicil,

⁴ Denia, 'E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru', *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. (2020), 185-94 (h. 2).

Perpanjangan), Pembayaran Transaksi Mikro (Kreasi, Krasida, Mulia, Emasku, dll), serta fitur pembayaran lainnya.⁵

Penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang teknologi digital pada Pegadaian Syariah. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala (2021), nasabah menilai sistem online yang disediakan oleh Pegadaian Cabang Malang sudah sangat efisien. Namun, karena pihak pegadaian belum melakukan sosialisasi mengenai layanan baru ini, maka pegadaian online belum berjalan dengan baik.⁶

Berdasarkan hasil penelitian Denia Maulani (2020), penerapan sistem aplikasi Gadai PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru sangat berhasil dan efisien, dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi jarak jauh. Meskipun demikian, beberapa transaksi tetap harus dilakukan secara langsung di kantor Pegadaian.⁷

⁵ Tari Oktavia and others, 'Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di PT . Pegadaian (Persero) Pekanbaru', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2.2 (2023), (h. 2).

⁶ Iva Khoiril Mala, 'E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang', Jurnal At-Tamwil, 3.2 (2021), 154–66 (h.10).

⁷ Denia, 'E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru', Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, Vol 3, No. (2020), 185–94 (h. 193).

Menurut penelitian Muhammad Fadhil Maulana, Widi Boerdan, Fika Febrianti, Ayu Andini, Suryo Budi, dan Santoso (2022), sistem online Pegadaian Syariah di Indonesia sangat membantu nasabah yang ingin bertransaksi dari mana saja. Tetapi, karena pegadaian belum melakukan sosialisasi mengenai layanan baru ini, pegadaian digital belum beroperasi secara optimal.⁸

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tari Oktavia, Lovea Mela Karina, Hammam Zaki, Wan Laura Hardilawati, dan Khusnul Fikri (2023) menemukan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian digital di Pegadaian Pekanbaru memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, masih belum berjalan secara efektif dan perlu ditingkatkan lebih lanjut.⁹

Manusia melakukan aktivitas komunikasi secara terus-menerus sepanjang hidupnya. Orang yang benar-benar terputus dari dunia luar dan tidak dapat berkomunikasi dengannya berisiko meninggal atau setidaknya menderita. Karena itu, komunikasi merupakan tindakan manusia yang

⁸ Muhammad Fadhil Maulana and others, 'Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Oada Pegadaian Syariah Di Indonesia', *JBEE: Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4.2 (2022), 135–44 (H. 1).

⁹ Tari Oktavia and others, 'Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di PT . Pegadaian (Persero) Pekanbaru', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2.2 (2023), 33 (h. 30).

sepenuhnya disadari dan bahkan sengaja diciptakan oleh orang-orang dengan tujuan tertentu.

Melalui komunikasi yang menghibur serta membina hubungan dengan orang lain, komunikasi sosial menunjukkan jika komunikasi penting buat berbagai alasan, termasuk membangun konsep diri yang positif, bertahan hidup, mencapai aktualisasi diri, memperoleh kebahagiaan, menghindari stres serta ketergantungan, dan banyak lagi. Komunikasi sosial memungkinkan kita untuk berkolaborasi dengan anggota masyarakat, termasuk keluarga, kelompok belajar, universitas, RT, RW, desa, kota, serta seluruh bangsa, guna menggapai tujuan bersama.

Proses interaksi antara dua orang atau lebih secara umum disebut sebagai komunikasi sosial. Di sisi lain, proses dua orang ataupun lebih yang menyampaikan pesan secara langsung atau tidak langsung merupakan definisi komunikasi sosial yang sebenarnya. Karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial, komunikasi sosial sangat penting bagi kemampuan mereka buat berkomunikasi dengan orang lain secara keseluruhan.¹⁰

¹⁰ Nike Ardiansyah and Mega Suciati Wardani, 'Komunikasi Sosial Pegawai (Studi Pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima)', *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 6.April (2019), 40-56 (h. 40-41).

Dalam observasi yang dilakukan peneliti kepada salah satu pegawai Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu mengatakan bahwa perbandingan nasabah yang mengenakan aplikasi PSDS dengan nasabah yang bertransaksi langsung ke outlet pegadaian syariah yaitu 20% nasabah yang mengenakan aplikasi PSDS sedangkan 80% nasabah yang bertransaksi langsung ke outlet pegadaian syariah. Peneliti juga menemukan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS kebanyakan umur 20-40 tahun.

Nasabah cenderung lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di Pegadaian Syariah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi sosial yang efektif dari pihak Pegadaian mengenai aplikasi Digital Service PSDS. Banyak nasabah yang belum memahami fungsi dan manfaat dari aplikasi ini, sehingga sering kali mengalami kegagalan dalam transaksi yang dilakukan.

Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki dan meningkatkan komunikasi antara pihak Pegadaian dan nasabah. Dalam konteks ini, peneliti merasa tertarik buat melaksanakan penelitian yang mendalam terkait **“Analisis Komunikasi Sosial Terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.ti*”**.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah membantu agar tidak meluas atau menyimpang dari pokok permasalahan, sehingga penelitian menjadi lebih fokus dan mudah dibahas serta membantu tercapainya tujuan penelitian. Berikut ini adalah beberapa isu dan keterbatasan penelitian:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
2. Informasi yang disajikan yaitu : peran komunikasi sosial dalam meningkatkan adopsi aplikasi PSDS pada pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, efektivitas aplikasi PSDS dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah, dan faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan komunikasi sosial dalam mempromosikan aplikasi PSDS bagi nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Bersumber pada fokus penelitian, sehingga yang jadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana peran komunikasi sosial dalam meningkatkan adopsi aplikasi PSDS pada pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu?

2. Bagaimana efektivitas aplikasi PSDS dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah?
3. Apa faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan komunikasi sosial dalam mempromosikan aplikasi PSDS bagi nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yakni :

1. Untuk menjelaskan peran komunikasi sosial dalam meningkatkan adopsi aplikasi PSDS pada pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.
2. Untuk menjelaskan efektivitas aplikasi PSDS dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah.
3. Untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan komunikasi sosial dalam mempromosikan aplikasi PSDS bagi nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yakni:

1. Kegunaan secara teoritis
Diharapkan dengan mempertimbangkan dan memajukan teori komunikasi sosial, penelitian ini akan membantu

mahasiswa, masyarakat, akademisi, dan organisasi memperoleh lebih banyak pengetahuan dan wawasan.

2. Kegunaan secara praktis

Diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan yang sangat praktis dalam meningkatkan hubungan antara Pegadaian, masyarakat, dan fakultas. Bagi Pegadaian, analisis ini akan membantu dalam pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Bagi masyarakat, penelitian ini akan mempermudah mereka dalam memanfaatkan aplikasi PSDS dengan lebih baik, sedangkan bagi fakultas, penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan kurikulum dan kemitraan yang relevan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi sosial.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dengan isu-isu relevan yang telah ada harus dikaji ulang supaya bisa mendapatkan pemahaman lebih baik terkait penelitian ini:

1. Widya Hartati (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap efektivitas layanan online yang diberikan Pegadaian Syariah Siringo-ringo melalui Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

(PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengenakan penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut temuan penelitian, aplikasi ini sebagian besar sudah beroperasi sesuai kegunaannya walaupun belum sepenuhnya efektif dalam mempermudah transaksi. Aplikasi ini tidak benar-benar efektif menambah jumlah nasabah dikarenakan masih minimnya pengetahuan nasabah mengenai fungsi dari aplikasi ini. Kemudian peningkatan jumlah nasabah yang terjadi tidak terlalu melonjak namun terus ada penambahan setiap tahunnya.¹¹ Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu objek yang diteliti sama-sama aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service serta metode pendekatan penelitian yang dipakai sama-sama mengenakan metode kualitatif. Sementara itu perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian sebelumnya adalah Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantaurapat sedangkan penelitian ini yang jadi lokasinya adalah PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu dan fokus dalam penelitian sebelumnya adalah efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah

¹¹ Widya Hartati, *'Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprat'* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023), h 8.

analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

2. Iva Khoiril Mala (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. Penelitian ini mengenakan penelitian deskriptif kualitatif. Bersumber pada hasil penelitian, nasabah yang ingin bertransaksi dari mana saja merasa sistem online pegadaian sangat efisien. Namun, minimnya informasi dari pihak pegadaian terkait sistem layanan baru online yang bisa diakses secara bebas, tanpa biaya, serta bisa diunduh lewat appstore ataupun playstore menjadi penyebab sistem digital pegadaian tidak berjalan dengan baik¹². Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penggunaan strategi penelitian deskriptif kualitatif yang sama dan objek penelitian yang sama yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service. Penelitian yang dilaksanakan oleh Iva Khoiril Mala ini mengkaji efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah. Lokasi penelitian ini adalah PT.

¹² Iva Khoiril Mala, 'E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang', Jurnal At-Tamwil, 3.2 (2021), 154–66 (h. 10).

Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Pegadaian Cabang Malang. Sedangkan peneliti membahas tentang analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

3. Rafli Ainur Fikri (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service belum efektif dalam mewujudkan pelayanan prima sebab 1 dari 6 dimensi pelayanan prima yaitu dimensi efisiensi belum maksimal. Meskipun aplikasi Pegadaian Digital Service belum dapat mewujudkan pelayanan prima, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Cabang Manado Timur dinilai baik oleh nasabah.¹³ Penelitian ini dengan penelitian terdahulu mempunyai kesamaan yakni sama-

¹³ Rafli Ainur Fikri, ‘Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PSD) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di PT. Pegadaian Cabang Manado Timur’ (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, 2023), h. 10.

sama menggunakan strategi penelitian kualitatif yang sama dan aplikasi Layanan Digital Pegadaian Syariah yang sama sebagai objek kajiannya. Tetapi, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya sebab membahas efektivitas aplikasi PSDS Dalam mewujudkan pelayanan prima di Pegadaian Cabang Manado Timur. Sedangkan peneliti membahas tentang analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

4. Dian Nabila Julianti, Rayhanie Shabrina, Rahayu Putri Nst, dan Bakaruddin (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memudahkan layanan transaksi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital Pegadaian memudahkan layanan pelanggan untuk bertanya. Namun masih belum berjalan efektif sehingga perlu lebih ditingkatkan lagi.¹⁴ Penelitian ini serta penelitian-penelitian terdahulu

¹⁴ Dian Nabila Julianti and others, ‘Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru’, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2.3 (2023), 267–71, (h. 26).

memiliki kesamaan yakni sama-sama menggunakan aplikasi Layanan Digital Pegadaian Syariah sebagai objek kajiannya dan menggunakan metodologi kualitatif yang sama. Lokasi penelitian sebelumnya adalah PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru, sedangkan lokasi penelitian ini yaitu Kantor Cabang PT. Pegadaian Syariah Bengkulu. Penelitian Dian Nabila Julianti, Rayhanie Shabrina, Rahayu Putri Nst, dan Bakaruddin ini mengkaji efektivitas aplikasi pegadaian digital service. Sedangkan peneliti membahas tentang analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

5. Duong luu thi thuy , Uyen nguyen thi , Quyen Vo hanh dan nguyet nguyen thi My (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “*Enhancing Satisfaction And Word Of Mouth Of Young Mobile Banking Users Through System Quality And Individual Performance*”. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku promosi dari mulut ke mulut pengguna mobile banking di Vietnam dan menyoroti dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, kualitas sistem, dan kinerja individu. Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan pengaruh langsung serta signifikan kepuasan pelanggan terhadap

perilaku *word-of-mouth*. Selain itu, kinerja individu dan kualitas sistem mobile banking terbukti menjadi faktor positif yang mempengaruhi kepuasan nasabah.¹⁵ Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu objek yang diteliti yaitu sama-sama aplikasi mobile banking. Sementara itu perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah lokasi penelitian sebelumnya adalah Vietnam sedangkan penelitian ini yang jadi lokasinya yaitu Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, metode penelitian yang digunakan penelitian sebelumnya yaitu penelitian kuantitatif, sementara itu penelitian ini mengenakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan fokus dalam penelitian sebelumnya adalah meningkatkan kepuasan dan *word of mouth* pengguna muda mobile banking melalui kualitas sistem dan kinerja individu, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

6. Denia Maulani (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”. Penelitian ini bertujuan

¹⁵ Duong Luu and others, ‘*Enhancing Satisfaction and Word of Mouth of Young Mobile Banking Users through System Quality and Individual Performance*’, *Cogent Business & Management*, 11.1 (2024) (h. 1).

untuk mengetahui efektivitas layanan online yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru melalui aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi pada Pegadaian Syariah Bogor Baru dengan melakukan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menjelaskan Operasional pelayanan PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru sudah memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa online. Meskipun hampir semua aspek dioperasikan secara online, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung.¹⁶ Penelitian ini dan penelitian sebelumnya memiliki kemiripan karena sama-sama menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai objek penelitian. Penelitian ini dilakukan oleh Denia Maulani yang mengkaji efektivitas layanan aplikasi PSDS. Lokasi penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Bogor. Sedangkan peneliti membahas tentang analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital

¹⁶ Denia, 'E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru', *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. (2020), 185–94 (h. 185).

Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dalam metode kualitatif yang dilaksanakan dengan penelitian lapangan (*field research*) tentang analisis komunikasi sosial terhadap pengguna aplikasi Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, bertempat di Jl. Pengeran Natadirja, Kecamatan Gading Campaka, Kota Bengkulu. Waktu penelitian ini adalah 4 bulan.

3. Informan Penelitian

Purposive sampling atau cara pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu digunakan dalam proses pemilihan subjek informan. Subjek atau informan penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS dan karyawan yang bekerja di PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

4. Sumber Data

Adapula sumber data dipakai penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer yakni data yang didapatkan secara langsung dari karyawan dan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu yang bisa memberi informasi terkait permasalahan yang diteliti.
 - b. Data Sekunder yaitu informasi yang didapatkan dari penelitian perpustakaan serta dokumen terkait penelitian.
5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini mengenakan 3 tehnik yang sudah sering dipakai penelitian kualitatif deskriptif, yakni:

- a. Observasi yakni melaksanakan pengamatan langsung di lapangan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu guna memperoleh gambaran secara nyata baik terhadap subjek ataupun objek penelitian.
- b. Wawancara yakni peneliti melaksanakan Tanya jawab langsung kepada karyawan dan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu guna mendapatkan informasi sesuai dengan data yang dibutuhkan.
- c. Dokumentasi yakni berbentuk seperti foto serta dengan melihat serta menganalisa dari buku-buku, jurnal, web serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Metode pengumpulan dan analisis data meliputi wawancara mendalam, triangulasi data, dan penggunaan metode kualitatif untuk analisis. Hasil wawancara direkam dalam bentuk transkrip, yang kemudian disederhanakan menjadi matriks. Selain itu, hasil penelitian dan pengamatan diolah menggunakan perangkat lunak Atlas Ti untuk mempermudah pengkodean dan pengodean ulang terbuka serta memperlancar proses analisis data.

ATLAS.ti ini digunakan dalam penelitian kualitatif. Software ini termasuk jenis program CAQDAS (*Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software*) ataupun sama halnya dengan QDA software (*Qualitative Data Analysis Software*).

ATLAS.ti bisa membantu dalam mengatur, mengkodekan, serta menganalisis data studi kami secara efisien serta sistematis. Data yang bisa dibaca oleh perangkat lunak ini meliputi data tertulis (artikel, buku, data survei, ataupun transkrip wawancara), data audio, data video, dan data gambar. Hal ini memungkinkan triangulasi menggunakan banyak metode pengumpulan data.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan ini pada garis besarnya mencakup 5 bab serta setiap bab mencakup beberapa bagian dengan penulisan yakni:

BAB I : Pendahuluan memuat tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : Kajian Teori dan Kerangka Berfikir membahas teori Pengertian Komunikasi Sosial, Peran Komunikasi Sosial, Komunikasi Sosial dalam Pelayanan Publik, Digitalisasi dan Perubahan dalam Komunikasi Sosial, Komunikasi Sosial Generasi Milenial, Teori Komunikasi dalam Media Digital, Efektivitas, serta kerangka Konseptual.

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian membahas tentang Pegadaian Syariah, Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah, Profil PT Pegadaian Syariah Kota Bengkulu, Visi serta Misi PT Pegadaian Syariah, Produk-Produk Pegadaian Syariah, Prosedur Pemasangan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), dan Identitas Informan.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan berisi Hasil Penelitian, Pengolahan Data Hasil Wawancara dengan *Atlas.ti*, Peran Komunikasi Sosial dalam Meningkatkan Adopsi Aplikasi PSDS, Efektivitas Aplikasi PSDS dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan, Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Komunikasi Sosial, Pembahasan, Peran Komunikasi Sosial dalam Meningkatkan Adopsi Aplikasi PSDS pada Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip, Efektivitas Aplikasi PSDS dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Pegadaian Syariah, dan Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Komunikasi Sosial dalam Mempromosikan Aplikasi PSDS.

BAB V : Penutup berisi tentang Kesimpulan serta Saran.

