

REAKSI

11.07.2022

DITERIMA

Juli 2022

DIREVISI

Juli 2022

DISETUJUI

2022



INDEKSASI

Google Scholar

PENULIS KORESPONDENSI

Dwi Cicilia Lingwits Purnomosidi

dwicicilia@student.ub.id.ac

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Indonesia

MEMBANGUN BISNIS BERKELANJUTAN DENGAN PERSPEKTIF *PENTUPLE BOTTOM LINE* MENGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)

Dwi Cicilia Lingwits Purnomosidi

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Indonesia.

Eko Ganis Sukoharsono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Indonesia.

Abstract: *This study aims to analyze the use of the Pegadaian Digital Service (PDS) system with sustainable business through a pentuple bottom line perspective, involving the object of the study PT Pegadaian, Malang City. This study employs qualitative descriptive approach and analyzes the data from interview data collection, documentation, and observations of the Pegadaian Digital Service (PDS) application. The results of the study revealed that the use of the PDS application system among the community still posed a major challenge for PT Pegadaian, due to the lack of socialization. However, the PDS application is still compatible with the pentuple bottom line, making this sustainable business through a pentuple bottom line perspective well implemented.*

Keywords: *Sustainable Business, Pentuple Bottom Line, Pegadaian Digital Service*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan sistem Pegadaian Digital Service (PDS) dengan bisnis berkelanjutan melalui perspektif *pentuple bottom line*. Objek penelitian ini adalah PT Pegadaian di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisis penelitian menggunakan pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Hasil penelitian menjelaskan bahwa penggunaan sistem aplikasi PDS di masyarakat masih menjadi masalah terbesar untuk PT Pegadaian, karena kurangnya sosialisasi. Akan tetapi, meskipun ada faktor penghambat tetap ada kesesuaian aplikasi PDS dengan *pentuple bottom line*. Adanya bisnis berkelanjutan dengan perspektif *pentuple bottom line* menggunakan aplikasi pegadaian digital service implementasi nya berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Bisnis Berkelanjutan, Pentuple Bottom Line, Pegadaian Digital Service*

PENDAHULUAN

Teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah berkembang dengan pesat dan sangat canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa sekarang maupun di masa yang akan datang, dikarenakan teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari hari. Teknologi ini juga berpengaruh sangat penting dalam bidang bisnis. Di era seperti ini banyak orang-orang yang mengeluarkan inovasi yang sangat menarik. Dengan adanya teknologi yang canggih, perusahaan pun harus mengikuti perkembangan zaman, dengan membangun bisnis berkelanjutan. Keberlanjutan sangatlah penting karena dengan adanya keberlanjutan akan mengukur sampai mana kinerja perusahaan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No 51 Keuangan berkelanjutan adalah dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, social, dan lingkungan hidup. Oleh karena itu, manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Keberlanjutan bisnis dan *pentuple bottom line* menjadi penting dan sangat diharapkan disebuah perusahaan. Tetapi dalam keberlanjutan pasti terdapat tujuan utama dari perusahaan yaitu mencari keuntungan. Kegiatan atau tujuan seperti inilah yang membuat perusahaan melupakan adanya kegiatan yang kapitalistik dan eksploitatif yang terlihat sebagai tidak spiritualitas.

Bisnis yang tidak spiritualitas membawa konsekuensi dari tidak ada semangat dan tidak ada nilai-nilai agama (Sukoharsono, 2019). *pentuple bottom line* adalah mode pengungkapan komprehensif tentang penyusunan laporan keberlanjutan tentang penyusunan laporan keberlanjutan oleh organisasi manapun baik bisnis maupun public, dan baik besar maupun kecil. *Pentuple bottom line* ini mengandung 5 unsur, yaitu planet, orang, keuntungan, fenoteknologi, dan tuhan.

Laporan yang berjudul Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang

Malang, ditemukan seberapa efektivitas aplikasi Pegadaian Digital Service, dijelaskan dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan karena sistemnya sudah dilakukan secara e-service yaitu kegiatan yang dilakukan sendiri darimana saja dan kapan saja untuk menghemat waktu. Tetapi pada penelitian ini tidak menggunakan perspektif *pentuple bottom line* yang dimana ini menjadi gap penelitian.

Perusahaan Pegadaian adalah perusahaan pegadaian swasta dan perusahaan pegadaian pemerintah yang diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Dilihat dari sisi globalisasi, keandalan teknologi informasi salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat. Dengan didukungnya proses bisnis dan layanan maupun kinerja operasional pegadaian juga mengembangkan bisnis berjelanjutannya. Kebanyakan perusahaan atau organisasi selalu mengupayakan tingkat pengelolaan kegiatan sehingga semakin meningkat. Oleh karena itu, sebuah keberlanjutan akan terus berjalan sesuai dengan fungsinya.

Keberlanjutan sangatlah penting karena dengan adanya keberlanjutan akan mengukur sampai mana kinerja perusahaan. Keberlanjutan bisnis dan *pentuple bottom line* menjadi penting dan sangat diharapkan disebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk peneliti mengenai apakah implementasi dari membangun bisnis berkelanjutan dengan perspektif *pentuple bottom line* menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sudah berjalan baik atau belum.

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teori dan secara praktik. Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat serta kegunaan dan mampu memberikan perspektif analisis yang mendalam. Secara praktik diharapkan mampu memberikan manfaat dalam bentuk sajian data dan informasi yang actual bagi para pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan sistem Pegadaian Digital Service (PDS) dengan bisnis berkelanjutan melalui perspektif *pentuple bottom line*, dan untuk menganalisis hambatan yang muncul dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan menggunakan perspektif *pentuple bottom line*. Objek penelitian ini yaitu perusahaan PT Pegadaian Cabang Malang.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Bisnis Berkelanjutan

Bisnis berkelanjutan adalah kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dan meningkatkan nilai jangka panjang dengan mengintegrasikan ekonomi, sosial, dan lingkungan ke dalam strategi bisnisnya (Wibisono, 2007).

Keberlanjutan semakin dipandang sebagai tujuan pembangunan dan pengelolaan lingkungan yang diinginkan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mengubah pendekatan organisasi untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) (Sukoharsono & Andayani, 2021).

Adanya keberlanjutan ini akan membuat perusahaan atau organisasi memiliki tujuan kedepannya dengan adanya tujuan bisnis yang memiliki nilai jangka panjang.

Pengertian Aplikasi

Aplikasi memiliki banyak jenis, contohnya aplikasi desktop dan aplikasi mobile yang beroperasi bisa secara offline maupun secara online tergantung sistem dalam aplikasi tersebut.

Aplikasi adalah salah satu program computer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas dari *user* atau pengguna.

Pengertian Sistem

Menurut Mulyadi (2018, p. 4) sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

Menurut Hall (2009, p. 6) sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling

berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama.

Sistem adalah suatu jaringan atau suatu pola dari kumpulan elemen-elemen yang akan membentuk suatu rancangan yang akan digunakan untuk merancang sesuatu. Dengan adanya sistem ini akan menjadikan semuanya tersusun dengan rapih dan mudah ditemukan ataupun dipelajari.

Pengertian Pegadaian Digital Service

Pegadaian *digital service* merupakan layanan *digital* Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan/atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk Pegadaian untuk membantu nasabah melakukan transaksi Gadai dan beragam produk-produk Pegadaian lainnya melalui *smartphone*.

Keuntungan dari aplikasi ini digunakan untuk mempermudah masyarakat atau nasabah bisa melakukan cek secara rinci dengan sistem *e-service*, yang menunjukkan tanpa ada kecurangan atau tanpa ada biaya tambahan dari Pegadaian.

Aplikasi Pegadaian Digital Service ini juga bisa melakukan cek pembayaran misalnya cek tagihan Listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, Pembelian Pulsa.

Pengertian E-service

E-service seringkali dikaitkan dengan dunia bisnis yang menjadikan *e-service* ini adalah masalah yang komplek sehingga dapat diartikan sebagai perdagangan elektronik berbasis bisnis elektronik melalui jaringan public maupun perorangan termasuk berita online, perbankan online (*e-banking*) ataupun *retailing* elektronik (Buchari, 2016).

Dari penjabaran ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *e-service* adalah sebuah bentuk layanan yang lebih luas amelalui internet yang dihubungkan dari pihak satu kepihak lainnya supaya kegiatan berbelanja berjalan secara efektif dan efisien.

Pengertian Pentuple Bottom Line

pentuple bottom line adalah mode pengungkapan komprehensif tentang penyusunan laporan keberlanjutan tentang penyusunan laporan keberlanjutan oleh

organisasi manapun baik bisnis maupun public, dan baik besar maupun kecil. *Pentuple bottom line* ini mengandung 5 unsur, yaitu planet, orang, keuntungan, fenoteknologi, dan tuhan.

Pentuple Bottom Line merupakan dasar dari konsep CSR secara umum. TJSP/CSR agar sesuai dengan nilai-nilai Islam. Untuk menerapkannya dalam lingkungan perusahaan, diperlukan beberapa langkah yang terpadu dan terus menerus dilakukan oleh perusahaan pada aspek personal, perusahaan, planet (lingkungan), dan pemerintahan.

paradigma *pentuple bottom line* terdiri lima aspek, yaitu ekonomi (profit), sosial (people), lingkungan (planet), spiritualitas (prophet), fanoteknologi (phenotechnology) merupakan aspek-aspek yang membangun praktik akuntansi keberlanjutan. Penambahan dua aspek tersebut mampu untuk mendorong organisasi dalam meningkatkan pencapaian pembangunan berkelanjutan secara berkomitmen (Aziza & Sukoharsono, 2021).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2013, p. 3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya, Sukmadinata (2017, p. 72).

Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan kualitas aplikasi Pegadaian *digital service*.

Objek pada penelitian ini yaitu PT Pegadaian Cabang Malang.

Penelitian ini menggunakan data premier dan sekunder yaitu data premier merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data-data tersebut merupakan bahan analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan pengamatan pada nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian digital service. Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi yakni berupa buku, dokumen laporan tahunan, dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

PT Pegadaian berdiri pada tahun 1746 dan dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Tahun 1811 Pemerintahan Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, masyarakat di beri keleluasaan mendirikan usaha pegadaian. Tahun 1901 didirikan Pegadaian negara pertama Di Sukabumi (Jawa Barat pada 1 April 1901). 1905 Pegadaian berbentuk lembaga resmi "Jawatan" 1905. Tahun 1961 bentuk badan "jawatan" berubah ke "PN" berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Tahun 1969 bentuk badan "PN" berubah menjadi "Perjan" berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969. Tahun 1990 bentuk badan hukum berubah dari "Perjan" ke "perum" berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Tahun 2012 berubah dari "perum" ke "persero" pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2012. Dan pada tahun 2021 berganti dari "persero" ke "perseroan terbatas" menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021.

PT Pegadaian awalnya hanya dikenal sebagai badan keuangan yang hanya menerima Gadai saja, tetapi dengan adanya inovasi dan adanya bisnis berkelanjutan pada perusahaan ini membuat produk produk pegadaian juga bervariasi. Pada tahun 2014 PT Pegadaian pun mengeluarkan sistem Tabung Emas yang dimana nasabah bisa menabung dalam bentuk emas. Dengan adanya sistem tabungan emas ini ternyata menarik minat orang banyak.

Tahun 2017 PT Pegadaian melakukan inovasi dengan menghadirkan sentuhan teknologi untuk menarik minat masyarakat yang ingin belajar berinvestasi yang aman dan tentu nya lebih mudah. Pegadaian Digital Service merupakan aplikasi yang sangat membantu masyarakat dalam hal nya berinvestasi, cukup menggunakan internet dan ponsel.

Kebijakan dalam Pegadaian pun tentunya ada perubahan, tetapi kebijakan sekarang yaitu Dalam rangka menjaga dan melestarikan lingkungan, Perusahaan memiliki kebijakan untuk menjaga kelestarian lingkungan untuk menjaga keaneka ragaman hayati. Perusahaan pun terus menjaga kelestarian lingkungan dalam operasional kegiatan bisnis. Beberapa rencana dan target di tahun 2017 terkait menjaga kelestarian hayati dapat tercermin dari kegiatan operasional Perusahaan yang di jalankan.

Pegadaian juga memiliki visi dan misi, yaitu:

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

Misi, Tujuan, Sasaran:

Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proporsi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah.

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa AKHLAK yang terdiri dari

Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif.

Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah Jelutung adalah sebagai berikut:

Tugas penaksir antara lain: Melaksanakan Penaksiran terhadap barang jaminan, menentukan mutu dan nilai barang, menetapkan dan menentukan uang kredit gadai, Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar pasar yang akan dilelang, Merencanakan dan menyimpan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.

Tugas dari pengelola Agunan adalah: Secara berkala selalu melakukan pemeriksaan keadaan gudang, penyimpanan barang gadai, agar tercipta keamanan dan kebersihan, gudang serta barang gadai yang ada di dalamnya. Menerima barang gadai dari petugas yang berwenang, mengeluarkan barang gadai dan dokumen yang terkait dengan bisnis, mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai aturan yang berlaku, merawat barang gadai dan gudang penyimpanan agar dalam keadaan baik dan aman, melakukan pengelompokkan barang gadai yang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya, serta menyusunnya sesuai dengan nomor, melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua barang gadai yang menjadi tanggung jawabnya.

Tugas kasir antara lain: Menyimpan peralatan dan perlengkapan kerja, menerima modal kerja harian dari atasan sesuai ketentuan yang berlaku, menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas, mencatat penerimaan dari transfer, mencatat penerimaan dari penjualan lelang, mencatat penerimaan lain-lain, melaksanakan pembayaran untuk pinjaman kredit, mencatat pembayaran pengeluaran lain-lain, mencatat pembayaran uang kelebihan, mencatat pembayaran pinjaman pegawai, melayani nasabah yang akan melakukan pelunasan, peminjaman, gadai ulang.

Tugas dari Costumer Service adalah: Menyiapkan sarana dan prasarana yang

diperlukan dalam rangka, dalam tersampainya informasi yang bermanfaat kepada nasabah misalnya brosur-brosur produk, Menyampaikan informasi produk kepada nasabah yang datang ke unit beserta penjelasannya termasuk kelebihan – kelebihan dari suatu produk

Hasil temuan penelitian

Bisnis berkelanjutan membuat perusahaan atau organisasi semakin terus berinovasi dalam bidangnya. Dengan adanya inovasi ini tentu akan membuat adanya produk produk atau sesuatu yang baru. Dibantu dengan kemajuan teknologi seperti era sekarang akan sangat membantu terjadinya bisnis berkelanjutan terutama pada PT Pegadaian pemahaman untuk kaum awam, dan keterbatasan penggunaan ponsel dan internet untuk orang tua.

Seperti pada laporan tahunan 2021 yang dibuat oleh Pegadaian, menjelaskan adanya laporan keberlanjutan pada tahun 2021. Tetapi laporan keberlanjutan tahun 2021 hanya terdapat pada kantor pusat, sedangkan untuk cabang Malang belum melakukan laporan keberlanjutan akan tetapi sudah di terapkan program kerjanya. Program kerja Pegadaian cabang Malang contohnya seperti Bank Sampah, yang dimana Pegadaian melakukan atau mengadakan pengumpulan sampah di suatu tempat lalu Pegadaian juga yang memegang penuh untuk dilakukannya pelaksanaan Bank Sampah ini. Program kerja di Pegadaian Cabang Malang ini juga adanya *coffee shop* yang bernama *The Gade Corner*, yang dimana merupakan kedai dari pegadaian untuk meminum kopi untuk masyarakat umum ataupun pegawai Pegadaian.

Program kerja selanjutnya pada Pegadaian Cabang Malang yaitu dengan mengembangkan atau mensosialisasikan secara bertahap untuk mengenalkan Pegadaian Digital Service (PDS) kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan wawancara dengan informan Dengan adanya pertanyaan-pertanyaan yang sudah peneliti tanyakan baik untuk sisi internal dan sisi eksternal dari pihak pegadaian akan membantu peneliti dalam melakukan

analisis hasil penelitian. Dengan adanya unsur-unsur dari perspektif *pentuple bottom line* akan sangat membantu untuk menganalisis hasil penelitian. Dengan adanya wawancara dari informan internal, peneliti menemukan implementasi bisnis berkelanjutan dengan perspektif *pentuple bottom line* menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sudah baik dan sudah berjalan sesuai perspektif.

Dengan hasil wawancara dengan Bu Eni sangat memberikan informasi kepada peneliti, dibawah ini saya lampirkan untuk daftar pertanyaan penelitian saya:

1. *Phophet*: Apakah dari pihak pegadaian memiliki kecemasan suatu hari nanti akan adanya persaingan di bidang teknologi?
= untuk persaingan itu pasti ada, tetapi kalau untuk kecemasan pihak pegadaian tidak terlalu menemaskan itu, karena kita akan terus mengembangkannya terus menerus dan dengan adanya SDM yang lebih muda, mereka yang lebih paham masalah IT akan sangat membantu.
2. *Planet* : Apakah ada limbah lingkungan dikarenakan emas yang terus berkembang untuk saat ini?
= untuk pegadaian, kita tidak memproduksi emas, tetapi kita penyalur, jadi pegadaian tidak ada limbah yang akan merugikan masyarakat. Dan kita juga sebagai penjual emas.
3. *Profit* : Apakah dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini semakin meningkatkan jumlah nasabah pada pihak pegadaianya? Jika iya, apakah itu juga mempengaruhi dari sisi perekonomian PT Pegadaian?
= kalau jumlah nasabah itu tergantung, bisa tambah bisa tidak karena yang memakai PDS tentunya sudah menjadi nasabah kita sebelumnya, jadi tidak menambah nasabah tetapi mempermudah untuk akses. Kalau menambah nasabah itu

jika kita ada *event* lalu mereka baru mengenal PDS, nah itu bisa menambah nasabah. Jika dari segi mempengaruhi sisi perekonomiannya itu iya, karena akan terbantu dan termudahkan akan adanya *e-money* jadi nasabah bisa melakukannya dari rumah. Apakah mendapatkan keuntungan? Tentu iya, keuntungannya itu mempercepat pelayanan dan mempermudah transaksi.

4. *Pheno-technology* : Dengan kemajuan teknologi seperti era ini, menurut anda apakah aplikasi PDS sudah sangat cukup untuk bisa mengikuti alur teknologi? Atau akankah ada tambahan teknologi atau inovatif untuk kedepannya agar terus menyesuaikan dengan perubahan jaman?

Selain penelitian interal, peneliti juga melakukan penelitian eksternal khususnya kepada user yang memakai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Ada juga pertanyaan yang peneltis sampaikan untuk melakukan proses wawancara dengan user, peneliti lampirkan seperti dibawah ini:

1. *Prophet* : Apakah di dalam aplikasi PDS (khususnya pada menu menabung emas) anda merasakan adanya kebebasan atau keterbukaan dalam menentukan kapan waktu *buy and sell* nya?
= dalam aplikasi PDS ini saya merasa lebih real untuk perubahan harga dan dapat dipercaya, saya juga merasa adanya keterbukaan atau kebebasan dalam menentukan waktu *buy and sell* nya.
2. *Planet* : Apakah dengan adanya aplikasi PDS anda sebagai user merasakan manfaat efisiensi nya?
= saya sebagai pengguna sih sangat merasakan efisiensi nya ya, karena saya tidak perlu datang ke kantor pegadaian hanya dari rumah saja saya bisa membeli emas atau

menabung emas, jadi ini sangat dipermudah untuk kaum remaja.

3. *People* : Apakah dengan adanya aplikasi ini membuat user semakin terbantu?
= awalnya saya bingung dengan tampilan aplikasi ini, karena tidak adanya tata cara nya di awal, tetapi setelah dibantu oleh karyawannya saya jadi tau. Karena tidak semua orang bisa menggunakan aplikasi seperti ini, apalagi ini berhubungan dengan investasi.
4. *Pheno-tehnology*: Dengan adanya teknologi seperti ini, menurut anda apakah masyarakat kaum awam akan medah beradaptasi? Khususnya untuk pegadaian dikarenakan menurut kaum awam pegadaian terkenal hanya perusahaan gadai menggadai saja.
= menurut kami untuk aplikasi nya sudah cukup mengikuti era sekarang, hanya saja kamu mencoba agar tidak *stuck* pada 1 masalah yang sama, masalah yang sering kami temui yaitu pemikiran orang tua yang masih tidak mau atau tidak bisa menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini. Untuk tambahan-tambahan teknologi kedepan seperti fitur itu pasti akan ada yang baru, tetapi untuk sekarang kami lebih fokus ke cara bagaimana orang tua-orang tua mau menggunakan Pegadaian Digital Service (PDS).

Dengan adanya pertanyaan-pertanyaan diatas baik untuk sisi internal dan sisi eksternal dari pihak pegadaian diatas akan membantu peneliti dalam melakukan analisis hasil penelitian. Dengan adanya unsur-unsur dari perspektif *pentuple bottom line* akan sangat membantu untuk menganalisis hasil penelitian. Berikut uraian jawaban dari pertanyaan yang sudah ditanyakan oleh peneliti kepada narasumber.

Tetapi ditemukan juga adanya kendala dari internal dan eksternal, pada internal seperti wawancara peneliti dengan informal internal menyampaikan bahwa masalah pada pihak internal yaitu dengan adanya teknologi banyak masyarakat khususnya lansia (lanjut usia) yang lebih memilih untuk datang ke kantor dibandingkan menggunakan aplikasi PDS. Kendala eksternal pada penelitian ini yaitu banyak orang yang mempermasalahkan masalah teknik di fitur *e-money*, yang dimana itu membuat ketidaknyamanan untuk para pengguna aplikasi pegadaian digital service.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adanya modifikasi dari *triple bottom line* ke *pentuple bottom line* ada tambahan 2 unsur yaitu *Prophet* dan *Pheno-technology*, yang membuat adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), dan membuat nasabah atau masyarakat merasa adanya kemudahan untuk bertransaksi dari mana saja. Dengan membangun bisnis berkelanjutan dengan perspektif *pentuple bottom line* ini sangat cocok pada penerapan aplikasi PDS, karena PT. Pegadaian sudah membangun inovasi dengan adanya kemajuan teknologi di perusahaannya, dari 5 unsur pada *pentuple bottom line* juga sudah bisa dibilang berjalan dengan baik pada penggunaan sistem aplikasi PDS.

Berdasarkan penelitian diatas juga terdapat permasalahan dalam pembahasan skripsi ini :

Dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini terdapat permasalahan yang sama dan selalu terjadi yaitu kurangnya sosialisasi dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang mengakibatkan ketidaktahuan tentang penggunaan aplikasi ini, khususnya pada usia diatas 40 tahun. Permasalahan ini tentunya menjadi salah satu masalah terbesar oleh pegadaian karena dengan begitu mereka menjadi susah untuk berkembang. Akan tetapi, dari keseluruhan sistem penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) semuanya sudah baik dan dapat dirasakan manfaat oleh nasabah khususnya untuk nasabah remaja. Manfaat

yang mereka rasakan yaitu mereka full melakukan sistem E-service yang dimana sangat memudahkan para nasabah untuk melakukannya dari mana saja.

Pelayanan aplikasi PDS ini masih terdapat *error* atau kesalahan pada bagian transaksi menggunakan *e-money*. Permasalahan ini sangat mengganggu untuk para nasabah karena akan membuat nasabah merasa tidak nyaman dengan hal tersebut.

Saran

Untuk mengakselerasikan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat tentunya, khususnya pada orang tua yang sama sekali tidak mengetahui sistem penggunaan aplikasi PDS ini.

Untuk mengurangi *error* pada aplikasi PDS sebaiknya orang IT yang berada di kantor pusat Pegadaian harus sering melakukan pengembangan sistem atau pembaharuan sistem, dan juga diadakan CS 24 jam melalui media telfon atau chat untuk memanipulasi kesalahan saat akan melakukan transaksi.

Mencari tahu lebih dalam mengenai *pentuple bottom line*, karena ini merupakan konsep atau perspektif baru dan masih kurangnya literasi mengenai ini.

IMPLIKASI

Hasil penelitian menjelaskan dengan membangun bisnis berkelanjutan dengan perspektif *pentuple bottom line* menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih banyak permasalahan yang dihadapi perusahaan dengan perubahan zaman yang mengharuskan melakukan inovasi menggunakan teknologi. Tetapi dengan teknologi semuanya berjalan dengan baik, coba saja jika pegadaian tidak melakukan inovasi menggunakan teknologi, pasti akan sangat ketinggalan dengan pesaing-pesaingnya. Terlebihnya akan membuat pegadaian ketertinggalan zaman, dan akan membuat stigma atau pemikiran masyarakat tentang pegadaian sama saja dengan pemikiran dari dulu, yang dimana pegadaian hanya perusahaan gadai-menggadai.

KETERBATASAN PENELITIAN

Kantor yang peneliti teliti tidak bisa menampilkan data penggunaan aplikasi secara detail, karena data penggunaan hanya terdapat di kantor pusat.

Adanya masalah di fitur aplikasi PDS selagi peneliti sedang melakukan penulisan skripsi ini, masalah yang terjadi yaitu di fitur Menabung Emas pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Masalah ini muncul karena adanya suatu pihak lain yang melakukan penggugatan kepada pihak Pegadaian mengenai sistem tabungan emas pegadaian, kerena mengclaim bahwa sistem tabung emas pegadaian mirip ataupun sama dengan konsep penggugat. Maka dari itu ada nya sedikit kendala untuk melakukan penelitian sistem tabungan emas di aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Kurangnya literasi tentang *pentuple bottom line* membuat peneliti memiliki keterbatasan, tetapi dengan dibantu oleh dosen pembimbing mengenai *pentuple bottom line* peneliti juga menjadi tahu akan konsep dari *pentuple bottom line ini*. Dengan adanya bantuan dari dosen pembimbing peneliti juga belajar banyak hal, tentunya dengan mengetahui adanya pengembangan dari *triple bottom line* menjadi pengembangannya yaitu disebut dengan *pentuple bottom line*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Elvira, J. G. (2018). Analisis Penerapan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android Si Apik untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Informasi Akuntansi Pada Usaha Mikro Kecil Menengan. Diakses dari http://repository.usd.ac.id/31030/2/142114048_full.pdf
- Fazizah, A., Sukoharsono, E. G., & Kertahadi. (2016). Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) Untuk Perencanaan, Pelaporan, dan Pengendalian Berbasis Web dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 15-19. Diakses dari <https://ijabs.ub.ac.id/index.php/ijabs/article/view/407>
- Hall, J. A. (2009). *Accounting Information Systems*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu S. P. (1984). *Dasar Pengertian dan Masalah Manajemen*.
- Herawati, L., Hayati, R. (2020). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Di Desa Tantaraning Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalog. *JAPB*, 3(2), 864-867. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/408987-efektifitas-penerapan-aplikasi-sistem-ke-88dfb904.pdf>
- Indrawati, H., Sukoharsono, E. G., & Handayani, S. R. (2015). Effect of Quality Information, Quality System and Quality Service to Customer Service Online E-Ticket In Pt. BRTAV Connection Malang. *IOSR-JBM*, 17(4), 47-48. Diakses dari <https://www.semanticscholar.org/paper/Effect-of-Quality-Information%2C-Quality-System-and-E-Schwake-Sukoharsono/ab0c1eca35b03b49f06b36edf4238d055894ed0c>
- Layaman & Novi (2017), "Analisis Penggunaan Teknologi Informasi serta Dampaknya pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon", *Al Amwal* : Volume 9 Nomor 1, 2017.
- Maharani, S. N. (2014). Sustainability Reporting Sebagai Media Perusahaan Dalam Mengembangkan dan Melaporkan Kebijakan Bisnis Berkelanjutan. *Modernisasi*, 10(1), 18-21. Diakses dari <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO/article/view/770>

- Mala, I. K. (2021). E-Government : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil*, 3(2), 159-165. Diakses dari <https://ejournal.iaitribakti.ac.id/index.php/perbankan/article/view/1964>
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Naheb, O. A., Sukoharsono, E. G., & Baridwan., Z. (2017). The Influence Of Critical Factors On The Behavior Intention To Computerized Accounting System (CAS) In Cemen Manufactures In Libya. *The International Journal Of Accounting and Business Society*, 25(1), 51-55. Diakses dari <https://ijabs.ub.ac.id/index.php/ijabs/article/view/337/246>
- Nainggolan, E. R., Asymar, H. H., Hidayah, S., & Lase, M. (2019). Manajemen Kas Berbasis Android Untuk Membantu Pelaku Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*, 8(1), 12-17. Diakses dari <https://journal.ikipgripta.ac.id/index.php/saintek/article/view/1154>
- Priyanto, & Sukoharsono., E. G. (2014). Faktor Determinan Minat Individu Menggunakan Sistem Informasi Berbasis Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, 3(1), 13-14. Diakses dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1588>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis (edisi 6)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudana, I. P., Sukoharsono, E. G., Ludigdo. U., & Irianto, G. (2014). A Philosophical Thought on Sustainability Accounting. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(9), 7-8. Diakses dari <https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/13031/13418>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Sukoharsono, E. G. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Penerbit Surya Pena Gemilang.
- Sukoharsono, E. G. (2018). Strategies to Improve the Sustainability in Promoting Transparency, Accountability and Anti-Corruption : An Imaginary Dialogue. *The International Journal of Accounting and Business Society*, 26(1), 40-51. Diakses dari <https://ijabs.ub.ac.id/index.php/ijabs/article/view/366>
- Sukoharsono, E. G. (2019). Sustaining A Sustainability Report By Modifying Triple Bottom Line to Pentuple Bottom Line : An Imaginary Research Dialogue. *The International Journal of Accounting And Business Society*, 27(1), 120-126. Diakses dari <https://ijabs.ub.ac.id/index.php/ijabs/article/view/407>
- Sukoharsono, E. G., & Andayani, W. (2021). *Akuntansi Keberlanjutan*. Malang: UB Press.
- Ulupui, I. G. K. A., Gurendrawati, E., Zahra, S. F., Pahala, I., & Murdayani, Y. (2021). Peningkatan Kompetensi Akuntansi Melalui Aplikasi Persediaan Google Playstore “Catatan Keuangan Koperasi” dan Aplikasi Ms Excel. *Jurnal Abdi Insani Universitas Mataram*, 8(2), 228-234. Diakses dari <https://www.neliti.com/publications/354594/microlearning-koperasi-dan-umkm-peningkatan-kompetensi-akuntansi-melalui-aplikas>
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (corporate Social*

Responsibility). Jakarta: PT
Gramedia.