

BAB II DASAR TEORI

A. Penyuluh Digital

1. Definisi Penyuluh Digital

Secara bahasa penyuluh digital tersusun atas dua kata yaitu penyuluh dan digital. Menurut KBBI, penyuluh berarti pemberi penerangan; penunjuk jalan; orang yang menyuluh[6]. Dan digital menurut KBBI berarti berkaitan dengan atau menggunakan komputer atau internet[7]. Secara istilah penyuluh digital dapat didefinisikan sebagai orang yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada nasabah dalam menggunakan layanan digital dalam hal ini *Pegadaian Digital Service* dan melakukan literasi baik secara daring maupun luring.

2. Pegadaian Digital Service

Pada tahun 2018 pegadaian menghadirkan *Pegadaian Digital Service* kepada khalayak umum. *Pegadaian Digital Service* adalah layanan yang ditawarkan oleh PT Pegadaian melalui platform digital, seperti website atau aplikasi mobile[8]. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses produk dan jasa keuangan dari Pegadaian secara online, tanpa harus mengunjungi kantor cabang Pegadaian. Ini bisa termasuk pembiayaan, tabungan, dan layanan lain yang terkait dengan produk keuangan. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi nasabah untuk mengakses produk dan jasa keuangan yang mereka butuhkan, kapan saja dan di mana saja, melalui perangkat digital mereka.

B. Literasi

1. Pengertian Literasi

Literasi merupakan kemampuan seseorang dalam mengolah dan memahami informasi serta melakukan proses membaca dan menulis[9]. Memberikan literasi kepada masyarakat berarti memberikan pendidikan dan pemahaman tentang hal-hal yang penting bagi hidup mereka, seperti keuangan, kesehatan, hak asasi manusia, dan lain-lain. Tujuannya adalah

untuk membantu masyarakat untuk membuat keputusan yang bijak dan memahami isu-isu yang mereka hadapi dalam hidup mereka[10]. Literasi dapat membantu masyarakat untuk menjadi lebih mandiri, memiliki keterampilan dan kemampuan yang lebih baik, serta memiliki hidup yang lebih baik secara umum.

2. Literasi Digital

Literasi digital adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif dan bertanggung jawab[11]. Literasi digital terkait dengan *Pegadaian Digital Service* dan transaksi *cashless* adalah pemahaman tentang bagaimana cara menggunakan layanan dan transaksi keuangan daring yang ditawarkan oleh Pegadaian. Ini termasuk cara menggunakan aplikasi, melakukan transaksi, memastikan keamanan dana dan informasi pribadi, serta mengatasi masalah yang mungkin muncul selama proses. Literasi digital seperti ini penting bagi masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi dan layanan keuangan daring secara efektif dan aman, dan memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana sistem bekerja.

3. Literasi Onsite

Literasi onsite adalah pemahaman atau pengetahuan yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan sumber informasi atau orang yang berpengalaman. Literasi onsite yang penulis lakukan adalah literasi mengenai kur syariah dan penawaran produk Pegadaian yang bertujuan menambah pemahaman atau pengetahuan tentang bagaimana kur syariah bekerja dan produk-produk keuangan yang ditawarkan oleh Pegadaian. Ini dapat diperoleh melalui interaksi dengan petugas Pegadaian, melakukan simulasi atau demo produk, atau dengan mengikuti sesi edukasi yang diselenggarakan oleh Pegadaian. Literasi onsite seperti ini penting karena membantu masyarakat memahami konsep dan cara kerja produk keuangan yang ditawarkan, serta memastikan bahwa mereka memiliki informasi yang tepat dan terpercaya tentang produk-produk tersebut.

C. Sales Lead

1. Pengertian Sales Lead

Sales lead adalah informasi mengenai individu atau perusahaan yang mungkin tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan[12]. Sales lead biasanya berisi informasi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan email, serta informasi lain yang relevan mengenai potensi pelanggan. Sales lead dapat diperoleh melalui berbagai cara, seperti melalui formulir pendaftaran di situs web, hasil survei, atau melalui database nasabah yang ada. Sales lead adalah bagian penting dari strategi pemasaran dan penjualan, karena membantu perusahaan menemukan peluang baru dan menjangkau calon pelanggan yang berpotensi.

2. Hot leads nasabah Pegadaian

Hot lead nasabah adalah informasi mengenai calon nasabah yang memiliki keinginan dan potensi untuk menggunakan produk atau jasa Pegadaian[13]. Melakukan hot lead nasabah Pegadaian bertujuan untuk mencari dan menemukan peluang baru untuk menjangkau calon nasabah dan membantu memperkuat posisi perusahaan.

Untuk melakukan hot lead nasabah Pegadaian, berikut adalah beberapa hal yang penulis lakukan:

- a. Menjangkau calon nasabah melalui berbagai kanal, seperti telepon, *whatsapp*, email, atau media sosial.
- b. Melakukan penawaran produk dan jasa Pegadaian yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.
- c. Melakukan follow up dan komunikasi dengan calon nasabah secara berkala.
- d. Melakukan pencatatan dan evaluasi hasil dari hot lead nasabah.

Hot lead nasabah merupakan bagian penting dari strategi pemasaran dan penjualan Pegadaian, karena membantu perusahaan menemukan peluang baru dan meningkatkan penjualan produk dan jasa.

3. *Whatsapp Blast*

WhatsApp Blast adalah suatu teknik pemasaran yang mengirimkan pesan atau informasi mengenai produk atau layanan melalui aplikasi WhatsApp secara massal ke banyak orang sekaligus[14]. Dalam hal ini, WhatsApp blast digunakan untuk menjangkau nasabah PT Pegadaian dengan tujuan untuk mempromosikan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Teknik ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan brand awareness dan mempermudah dalam memperoleh lead potensial bagi perusahaan.

D. Peran

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Kita selalu menulis kata peran tetapi kadang kita sulit mengartikan dan definisi peran tersebut. Peran biasa juga disandingkan dengan fungsi. Peran dan status tidak dapat dipisahkan. Tidak ada peran tanpa kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran (KBBI).

Peran menurut Seokanto (2009) adalah proses dinamis kedudukan (status) [15]. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.

Peran serta dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi, organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran. Parwoto mengemukakan bahwa peran serta mempunyai ciri-ciri [16] :

- 1) Keterlibatan dalam keputusan : mengambil dan menjalankan keputusan.
- 2) Bentuk kontribusi : seperti gagasan, tenaga, materi dan lain-lain.
- 3) Organisasi kerja : bersama setara (berbagi peran).
- 4) Penetapan tujuan : ditetapkan kelompok bersama pihak lain.
- 5) Peran masyarakat : sebagai subyek.