

**PENTINGNYA PEMANFAATAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
KEPADA NASABAH DI UNIT PELAYANAN CABANG
(UPC) MAPANGET**

TUGAS AKHIR

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat lulusan pada
Program Studi D-III Administrasi Bisnis*

Oleh
ERIKA PATRICIA TUANGER
NIM: 22051021



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2025**

ErikaPatriciaTuanger, 2025 “**Pentingnya Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget**”. Di bawah bimbingan Deky Eko Wibowo Mundung, SE., MM dan Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh nasabah dan karyawan dalam implementasi aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan untuk memberikan rekomendasi solusi atau strategi dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi PDS. Di era perkembangan transformasi digital, aplikasi PDS diharapkan dapat memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses transaksi bagi masyarakat sebagai nasabah. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam implementasi aplikasi seperti kurangnya pengetahuan nasabah tentang aplikasi, kesulitan dalam penggunaan, ketidakberdayaan nasabah lanjut usia, keterbatasan memori penyimpanan telepon genggam nasabah, kualitas jaringan internet yang buruk, lupa kata sandi, tidak memiliki rekening bank, dan penumpukan antrean saat jatuh tempo. Kesimpulan dari tugas akhir ini adalah agar PT. Pegadaian, khususnya Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang aplikasi PDS, memberikan pendampingan kepada nasabah baru, mengadakan program reward untuk mendorong penggunaan aplikasi, serta melakukan survei kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang tersedia.

Kata kunci: Pegadaian Digital Service (PDS), pelayanan, Unit Pelayanan Cabang (UPC)

ErikaPatriciaTuanger, 2025 “*The Importance of Utilizing the Pegadaian Digital Service Application in Improving Services to Customers at the Mapanget Branch Service Unit (UPC)*”. Under the guidance of Deky Eko Wibowo Mundung, SE., MM and Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM.

ABSTRACT

This final project aims to identify the obstacles faced by customers and employees in implementing the Pegadaian Digital Service (PDS) application and to provide recommendations for solutions or strategies to increase the application's utilization. In the era of digital transformation development, the PDS application is expected to provide easy access and speed up the transaction process for the community as customers. However, there are several obstacles in the implementation of the application, such as a lack of customer knowledge about the application, difficulty in use, helplessness of elderly customers, limited storage memory of customers' mobile phones, poor internet network quality, forgotten passwords, not having a bank account, and queue buildup at maturity. The conclusion of this final project is for PT Pegadaian, especially the Mapanget Branch Service Unit (UPC), to increase education and socialization about the PDS application, assist to new customers, hold reward programs to encourage application use, and conduct user satisfaction surveys to determine the level of customer satisfaction with available services.

Keywords: *Pegadaian Digital Service (PDS), service, Branch Service Unit (UPC)*

MOTTO

“Memperoleh hikmat sungguh jauh melebihi memperoleh emas, dan mendapat pengertian jauh lebih berharga daripada mendapat perak”

Amsal 16:16

“We are not perfect always remember that, we are young, we will be wrong but we will learn from it”

Jake Sim

Kupersembahkan karya ini untuk:

Untuk Tuhan Yesus yang sudah melimpahkan segala berkat dan kekuatan bagi penulis selama perkuliahan dan sejak penulis ada di dunia ini.

Untuk keluarga tercinta yang sudah memberikan motivasi, doa, segala usaha dan pengorbanan untuk penulis dapat menempuh pendidikan.

Untuk diri saya sendiri, Erika Patricia Tuanger yang sudah berjuang dan tetap bertahan di dunia penuh tekanan ini.

Terakhir untuk pasangan penulis di masa depan, karya ini sebagai bentuk tanggung jawab penulis untuk kehidupan masa depan yang lebih baik.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas akhir oleh

Erika Patricia Tuanger ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 17 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



Deky Eko W. Mundung, SE., MM
NIP. 197304042002121001

Dosen Pembimbing 2



Dra. Selvie Ratna I. Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Ketua Panitia



Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PENTINGNYA PEMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL
SERVICE (PDS) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN KEPADA NASABAH DI UNIT PELAYANAN CABANG
(UPC) MAPANGET

Oleh

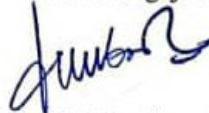
Erika Patricia Tuanger

NIM. 22051021

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.AB)

Pada tanggal, 23 Juli 2025

Ketua/Penguji 1



Deky Eko W. Mundung, SE, MM

NIP. 197304042002121001


Penguji 2



Muhammad Kapa Bakary, SE., M.Si

NIP.19640821994031002

Penguji 3



Melky Krisna E. Paendong, SE., MBA

NIP.198505032019031010


Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si

NIP. 197209152002122001

		<h1>POLITEKNIK NEGERI MANADO</h1>				
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000	

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erika Patricia Tuanger
 NIM : 22051021
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : D-III Administrasi Bisnis
 Judul Tugas Akhir : Pentingnya Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kepada Nasabah Di Unit Pelayanan cabang (UPC) Mapanget

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Erika Patricia Tuanger
NIM. 22051021

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Erika Patricia Tuanger
NIM : 22051021
Tempat, Tanggal Lahir : Sangaji Jaya, 10 April 2003
Alamat : Jl. Konsolidasi Lingk. X, Paniki Bawah, Kec.
Mapanget, Manado
Nama Ayah : Arkilaus Tuanger
Nama Ibu : Emelia Maatu
Alamat Orang Tua : Jl. Konsolidasi Lingk. X, Paniki Bawah, Kec.
Mapanget, Manado
Agama : Kristen
Riwayat Pendidikan : SD Negeri Sinampangnyo (2009-2015)
SMP Negeri 1 Pagimana (2015-2018)
SMKS YADIKA Manado (2018-2021)



Manado, 17 Juli 2025

Mahasiswa



Erika Patricia Tuanger
NIM. 22051021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas tuntunan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tepat waktu dan dengan segala baik. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dan penentu kelulusan penulis dari Program Studi Administrasi Bisnis (D3) di Perguruan Tinggi Politeknik Negeri Manado.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan doa, semangat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf Esthephanus Golioth Mait, ST.,MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung SE.,M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama serta selaku Ketua Panitia Tugas Akhir, Skripsi dan *Business Planning* Jurusan Administrasi Bisnis Tahun Akademik 2024/2025.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.

8. Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
9. Deky Eko Wibowo Mundung, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah membimbing penulis.
10. Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM, selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah membimbing penulis.
11. Muhammad Kapa Bakary, SE.,M.Si, selaku Dosen Penguji 2.
12. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA, selaku Dosen Penguji 3.
13. Vekky Supit, SE.,M.Si selaku Sekretaris Panitia dan seluruh Panitia Tugas Akhir, Skripsi dan *Business Planning* Jurusan Administrasi Bisnis Tahun Akademik 2024/2025.
14. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua tercinta yaitu bapak Arkilaus Tuanger dan ibu Emelia Maatu, mereka memang tidak bergelar dan tidak sempat menyelesaikan pendidikan dibangku sekolah namun mereka mampu mendidik penulis, memotivasi, mendoakan, dan mencurahkan tenaga tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
15. Terima kasih kepada teman-teman penulis yaitu Putri F. Wadiran, Angelika A. Villacarlos, Gisela S. Suoth, Grace S. Kabarei, Brigita Rogi, dan Zulfikar R. Bakary yang sudah bersama penulis dari awal perkuliahan, yang selalu saling mendukung dalam menyelesaikan segala tugas selama perkuliahan dan dalam penyusunan tugas akhir ini juga.

16. Grup musik BTS yang terdiri dari Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook. Yang melalui karya, pesan positif, dan lagu-lagu mereka telah memberikan inspirasi, energi, serta kekuatan emosional bagi penulis.

17. Grup musik Enhypen yang terdiri dari Yang Jungwon, Lee Heeseung, Park Jongseong, Sim Jaeyun, Park Sunghoon, Kim Sunoo, dan Nishimura Riki. Yang dengan musik dan pesan bermaknanya telah menemani penulis, memberikan semangat, serta menjadi penghiburan di saat mengalami kesulitan.

Pada akhirnya, penulis menyadari dibalik kesulitan pasti ada kemudahan untuk membuat dan menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Maka penulis mengharapkan masukkan saran dan bahkan kritikan yang sifatnya membangun untuk penulis.

Manado, 28 Juli 2025

Penulis

Erika Patricia Tuanger
NIM. 22051021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.5.1 Tujuan	4
1.5.2 Manfaat	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pegadaian Digital Service	6
2.1.2 Pelayanan	8
2.1.3 Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model-TAM</i>).....	11
2.1.4 Layanan Digital (<i>Digital Service</i>).....	14
2.1.5 Transformasi Teknologi dalam Pelayanan Publik	16
2.1.6 Edukasi Digital dan Pendampingan Pengguna	18
2.1.7 Program <i>Reward</i> dalam Peningkatan Penerimaan Teknologi.....	18
2.1.8 Survei Kepuasan sebagai Evaluasi Aplikasi	20
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	23
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
3.1.1 Sejarah Perusahaan	23
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	24
3.1.3 Bidang Usaha	25
3.1.4 Sumber Daya Perusahaan	26
3.1.5 Organisasi Perusahaan	28
3.2 Gambaran Permasalahan	33
3.3 Pembahasan	35
3.3.1 Tingkat Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	35

3.3.2 Rekomendasi solusi dan strategi dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> (PDS).....	37
BAB IV PENUTUP	46
4.1 Kesimpulan.....	46
4.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Hal
2. 1	Hasil Penelitian yang Relevan	21
3. 1	Kuantitas Karyawan UPC Mapanget	26
3. 2	Kuantitas Peralatan UPC Mapanget	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Hal
2. 1	Logo Pegadaian Digital Service.....	6
2. 2	Tampilan menu fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service.....	7
3. 1	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT. Pegadaian	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital secara global yang dalam beberapa dekade ini terus berkembang pesat sehingga hal itu telah memotivasi dan mendorong berbagai sektor untuk melakukan inovasi digital, termasuk juga di dalamnya lembaga keuangan non-bank. Pelayanan keuangan saat ini dituntut untuk tidak hanya akurat dan cepat namun juga mudah untuk diakses oleh nasabah atau masyarakat secara luas. Transformasi digital ini menjadi salah satu strategi utama yang digunakan untuk meningkatkan daya saing dalam hal efektivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

PT. Pegadaian adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan pembiayaan berbasis gadai, juga telah melakukan transformasi digital melalui peluncuran aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) untuk membantu dan memfasilitasi nasabah sehingga dapat melakukan transaksi di PT. Pegadaian secara cepat dari dimana saja. Dengan demikian, melalui aplikasi ini nasabah dapat melakukan transaksi seperti menggadaikan barang, melakukan pembayaran angsuran, bahkan nasabah bisa berinvestasi dalam tabungan emas atau cicilan logam mulia, tanpa harus datang ke kantor atau *outlet* PT. Pegadaian. Penggunaan Pegadaian Digital *Service* (PDS) ini diharapkan dapat membantu mempercepat proses pelayanan kepada nasabah dan memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien dan praktis.

Setelah dilakukan pengamatan, kenyataan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi PDS ini masih belum optimal karena beberapa hambatan sehingga menghambat dalam pencapaian tujuan utama dari transformasi digital, yaitu peningkatan efektivitas pelayanan. Kondisi serupa juga yang terjadi di salah satu *outlet* PT. Pegadaian di bawah naungan PT. Pegadaian Kanwil V Manado yaitu Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget. Hambatan yang sering ditemukan di UPC Mapanget antara lain, bahwa masih banyak nasabah yang belum mengetahui adanya aplikasi PDS ini sebagai salah satu alternatif layanan dari PT. Pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang dilakukan belum menjangkau seluruh nasabah secara merata, ada pula nasabah yang sudah mengunduh aplikasi Pegadaian Digital tetapi masih kurang memahami fitur-fitur dari aplikasi tersebut, baik kurangnya pengetahuan digital maupun minimnya pendampingan dari pihak karyawan.

Hambatan-hambatan lain yang juga ditemukan seperti sebagian nasabah berasal dari kalangan lanjut usia cenderung enggan dan tidak terbiasa dengan transformasi teknologi, hal ini menjadi tantangan tersendiri karena PT. Pegadaian memiliki segmentasi nasabah yang cukup luas. Terdapat juga keterbatasan pada kapasitas penyimpanan telepon genggam nasabah, kondisi ini umum ditemukan pada pengguna telepon pintar kelas menengah ke bawah. Lalu ada pula hambatan teknis seperti kualitas jaringan internet yang terganggu karena adanya pemadaman listrik sehingga nasabah kesulitan mengakses aplikasi. Selanjutnya banyak nasabah yang lupa *Personal Identification Number* (PIN) transaksi dan kata sandi dari aplikasi PDS yang menyebabkan nasabah tidak dapat menyelesaikan transaksi

secara daring. Hambatan lain yang juga sering terjadi adalah beberapa nasabah yang datang ke *outlet* Pegadaian, ada yang tidak mempunyai rekening bank sehingga tidak dapat melakukan transaksi pembayaran dan penambahan uang pinjaman melalui aplikasi yang membutuhkan metode transaksi non-tunai.

Berdasarkan hambatan-hambatan diatas sering terjadi penumpukan antrean saat mendekati tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang barang jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih mengandalkan pelayanan konvensional dengan datang langsung ke *outlet* Pegadaian, sehingga transformasi digital yang seharusnya dapat mengurangi antrean belum dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan hal itu, penulis mengangkat judul Tugas Akhir (TA) “Pentingnya Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan kepada Nasabah di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget.”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih banyak nasabah yang belum mengetahui adanya aplikasi Pegadaian Digital sebagai salah satu alternatif layanan dari PT. Pegadaian.
2. Sebagian nasabah belum memahami cara penggunaan fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital.
3. Sebagian nasabah berasal dari kalangan lanjut usia yang tidak terbiasa menggunakan teknologi dan enggan untuk mencoba beradaptasi dengan transformasi digital.
4. Terdapat nasabah yang tidak dapat mengunduh aplikasi karena kapasitas penyimpanan telepon genggam mereka telah penuh.

5. Kualitas jaringan internet menjadi kurang baik saat terjadi pemadaman listrik sehingga menghambat akses terhadap aplikasi.
6. Nasabah sering kali lupa kata sandi dan PIN transaksi yang digunakan dalam aplikasi, sehingga tidak dapat melanjutkan proses transaksi secara daring.
7. Beberapa nasabah tidak memiliki rekening bank, sehingga tidak dapat melakukan transaksi pembayaran dan penambahan pinjaman melalui aplikasi.
8. Terjadinya penumpukan antrean nasabah menjelang tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang barang jaminan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan pada masalah yang penulis ambil pada PT. Pegadaian yaitu hanya pada Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget?”.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi nasabah dan karyawan dalam implementasi aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).

3. Untuk memberikan rekomendasi solusi dan strategi dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) demi pelayanan yang lebih efektif.

1.5.2 Manfaat

1. Bagi UPC Mapanget

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kontribusi positif dan hambatan dalam pemanfaatan aplikasi *Pegadaian Digital Service* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengembangan strategi transformasi digital layanan guna meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperluas jangkauan pengguna aplikasi *Pegadaian Digital Service*.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan referensi akademik khususnya dalam bidang pelayanan publik dan teknologi informasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menambah literatur kampus serta mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian yang sejenis dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan teknologi saat ini.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan penulis peluang untuk menerapkan pengetahuan teoritis dan mengembangkan kemampuan kritis dalam mengkaji masalah nyata di dunia kerja. Proses penelitian ini juga membantu penulis dalam mengasah keterampilan berpikir sistematis dan menyusun argumen berdasarkan data.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

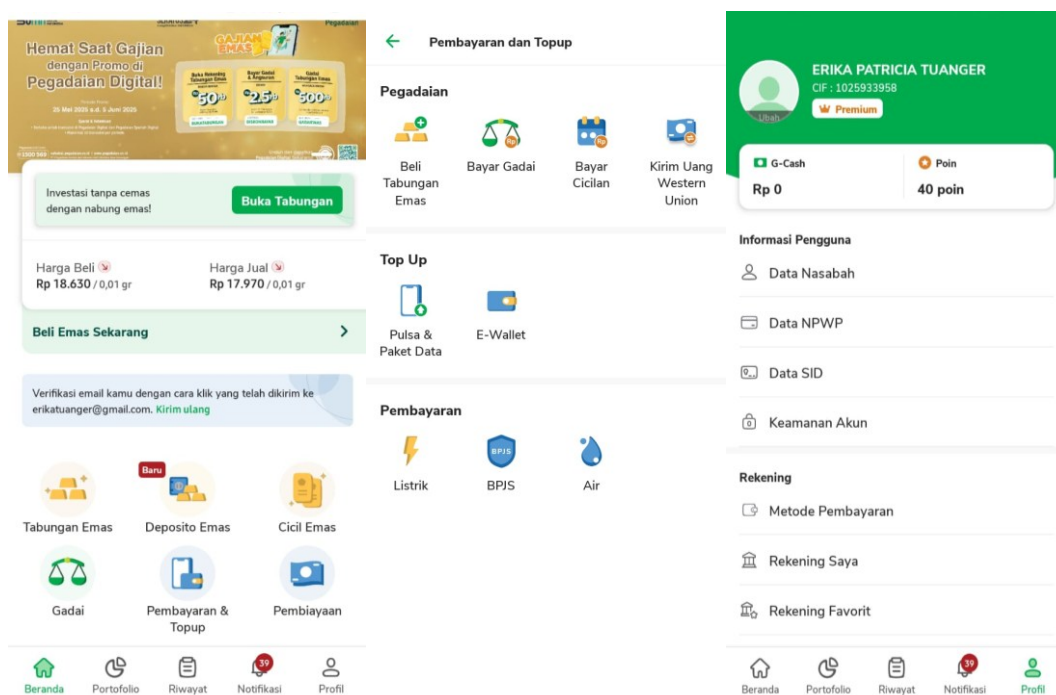
2.1.1 Pegadaian Digital Service



Gambar 2. 1
Logo Pegadaian Digital Service
Sumber: Website PT. Pegadaian tahun 2025

Layanan Pegadaian Digital merupakan bentuk inovasi dari PT. Pegadaian dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, dengan menghadirkan sistem berbasis aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai produk dan layanan keuangan. Melalui aplikasi yang tersedia di perangkat Android dan iOS, pengguna dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa perlu datang ke kantor layanan atau unit pelayanan PT. Pegadaian, sehingga proses menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Dengan transformasi digital ini, PT. Pegadaian menjawab pertanyaan nasabah tentang produk dan jasa keuangan yang ditawarkan. Selain transaksi keuangan, pengguna dapat dengan lebih mudah mengakses dan mengelola keuangan pribadi mereka langsung dari perangkat seluler mereka berkat teknologi digital. Aplikasi ini memiliki informasi tentang produk PT. Pegadaian, layanan bantuan pelanggan, dan lokasi kantor terdekat.

Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) menyediakan beragam fitur seperti transaksi gadai, pembayaran angsuran, pembelian emas, hingga simulasi kredit. Fitur-fitur ini dirancang agar mudah digunakan dan dapat digunakan oleh masyarakat dari berbagai usia, bahkan mereka yang baru menggunakan layanan digital.



Gambar 2. 2
Tampilan menu fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service
Sumber: Tangkapan layar melalui telepon genggam penulis tahun 2025

Fitur layanan yang sering digunakan oleh nasabah salah satunya adalah menu pembayaran dan *topup* yang digunakan untuk melakukan pembayaran barang jaminan. Dengan fitur layanan ini, nasabah dapat melakukan pembayaran seperti pembayaran cicilan emas, pembayaran bunga pinjaman, cicilan gadai, tebus barang jaminan serta angsuran pembiayaan lainnya. Nasabah cukup membuka aplikasi, setelah itu memilih jenis transaksi yang akan dilakukan, kemudian nasabah dapat melanjutkan ke pemilihan metode pembayaran yang tersedia seperti *virtual*

account, mobile banking, atau e-wallet. Fitur layanan ini mempermudah proses transaksi, dapat mengurangi waktu tunggu serta mendukung efisiensi pelayanan.

Kehadiran Pegadaian Digital tidak hanya mencerminkan transformasi teknologi, tetapi juga merupakan bagian dari komitmen perusahaan untuk memperluas inklusi keuangan di Indonesia. PT. Pegadaian berusaha menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal jauh dari kantor fisik dengan menyediakan layanan yang fleksibel dan dapat diakses kapan saja. Namun demikian, agar layanan ini benar-benar efektif, dibutuhkan edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan agar semua nasabah, termasuk yang belum terbiasa dengan teknologi, dapat memanfaatkannya secara optimal.

2.1.2 Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dalam serangkaian aktivitas yang dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya, pelayanan bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi pihak yang menerima layanan. Ada beberapa ciri khusus dari pelayanan, seperti kemudahan akses, tanpa diskriminasi, dan penggunaan sumber daya secara optimal dalam pelaksanaannya. Lebih lanjut, pelayanan dikelompokkan ke dalam beberapa jenis, seperti layanan administratif, pengadaan barang dan jasa serta layanan informasi, yang masing-masing berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Untuk mencapai pelayanan yang optimal diperlukan sebuah sistem kerja yang terorganisir dengan pedoman yang terstruktur agar mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Proses evaluasi dan peningkatan secara terus-

menerus menjadi hal yang diperlukan agar menjamin bahwa pelayanan tetap berjalan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan nasabah. Dalam era reformasi digital, sistem pelayanan turut mengalami perubahan signifikan melalui pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi yang memfasilitasi akses yang lebih efisien dan praktis. Melalui penerapan strategi yang dirancang secara efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta memperkuat hubungan antara pihak penyedia dan penerima layanan.

2. Dimensi Pelayanan

Berdasarkan pandangan Riyanto (2012), kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi penting. Uraian dari dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah tanda nyata dari kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan kesan yang profesional kepada nasabahnya. Elemen ini meliputi penampilan gedung, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, penggunaan teknologi pendukung, serta kerapihan dan sikap profesional karyawan dalam memberikan layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kapasitas suatu perusahaan untuk memberikan layanan secara berulang dan sesuai dengan harapan nasabah. Ini mencakup ketepatan waktu, kebenaran informasi, layanan yang bebas dari kesalahan, serta pendekatan yang santun dan penuh pengertian.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menunjukkan seberapa siap dan cepatnya sebuah perusahaan dalam memenuhi permintaan nasabah. Layanan yang diberikan harus cepat, akurat, dan disampaikan dengan cara yang jelas serta mudah dimengerti oleh pengguna jasa.

4. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

Jaminan pelayanan adalah tingkat keyakinan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap kemampuan dan kejujuran penyedia layanan. Hal ini ditentukan oleh sikap yang ramah, kemampuan komunikasi yang baik, serta penguasaan informasi yang dimiliki oleh karyawan, sehingga dapat menciptakan kepercayaan dari nasabah.

Elemen-elemen Jaminan dalam pelayanan:

- a. Karyawan dapat membangun kepercayaan melalui interaksi dengan nasabah.
- b. Memberikan jaminan keamanan kepada nasabah dalam setiap tahapan layanan.
- c. Menunjukkan perilaku yang sopan, hangat, dan profesional.
- d. Memiliki penguasaan informasi yang tepat untuk memberikan jawaban akurat bagi pelanggan.
- e. Dapat menjaga kredibilitas dan menjadi sumber keandalan bagi para pelanggan.

5. *Empathy* (Empati atau Kepedulian Personal)

Kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian secara individual dan tulus terhadap kebutuhan nasabah disebut kepedulian personal. Tujuan dari aspek ini adalah memahami secara mendalam keinginan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan dapat relevan dan personal.

2.1.3 Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model-TAM*)

Model Penerimaan Teknologi dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. Teori ini dikembangkan dari teori perilaku terencana (*Theory of Reasoned Action*) yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen. Tujuan utama dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk memahami serta memprediksi bagaimana dan mengapa seseorang menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi. Pada implementasinya, model ini menggarisbawahi dua aspek krusial, yakni persepsi mengenai kegunaan (*Perceived Usefulness/PU*) dan persepsi mengenai kemudahan dalam penggunaannya (*Perceived Ease of Use/PEOU*). Kedua konstruk ini dianggap sangat penting dalam menentukan sikap seseorang terhadap suatu teknologi dan pengaruhnya terhadap keinginan mereka untuk menggunakannya.

Perceived usefulness (PU) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa teknologi akan membantu menyelesaikan tugas secara lebih efisien. Jika teknologi memungkinkan transaksi yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Seseorang lebih cenderung menerima teknologi dan menggunakannya jika mereka memahami manfaatnya.. Sementara itu, *Perceived Ease of Use* (PEOU) menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan tidak membutuhkan usaha besar dalam pengoperasiannya. PEOU sangat penting terutama untuk pengguna awam atau mereka yang kurang terbiasa menggunakan teknologi, seperti kalangan lansia. Kemudahan tidak hanya mempengaruhi sikap pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan persepsi manfaat dari teknologi tersebut secara keseluruhan.

PU dan PEOU dalam kerangka teori TAM tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dan memberikan pengaruh timbal balik. Apabila pengguna merasakan kemudahan dalam mengoperasikan suatu sistem, maka mereka cenderung menilai sistem tersebut sebagai sesuatu yang bermanfaat. Dengan demikian, persepsi bahwa teknologi mudah dioperasikan berperan dalam meningkatkan penilaian individu terhadap manfaat yang ditawarkan. Maka dari itu, perusahaan wajib menjamin bahwa sistem digital yang dikembangkan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga dapat diakses secara praktis oleh seluruh pengguna. Integrasi antara aspek kemanfaatan dan kemudahan menjadi landasan penting dalam membentuk kepercayaan serta mendorong penggunaan teknologi secara alami oleh pengguna.

Sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi merupakan elemen penting dalam TAM karena sikap ini berperan langsung terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem. Persepsi terhadap manfaat (PU) dan kemudahan penggunaan (PEOU) berperan dalam membentuk sikap individu, yang selanjutnya dapat memengaruhi kecenderungannya untuk menerima atau menolak penggunaan teknologi. Individu yang merespon secara positif keberadaan teknologi umumnya menunjukkan niat yang lebih kuat untuk menggunakannya kedepannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan teknologi oleh nasabah, perusahaan perlu menyusun strategi yang menekankan pada sosialisasi manfaat aplikasi serta kemudahan dalam penggunaannya. Penyampaian informasi yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami diharapkan mampu membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi.

Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks layanan digital dapat digunakan untuk mengidentifikasi hambatan yang dirasakan oleh pengguna, seperti kurangnya pengetahuan mengenai aplikasi, ketidakpahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia, serta keengganan dari kalangan lanjut usia untuk mencoba teknologi baru. Dengan menerapkan TAM, penyedia layanan dapat merancang program edukasi dan insentif yang tepat guna meningkatkan persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness/PU*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use/PEOU*). Contohnya, memberikan insentif atau layanan khusus kepada pengguna yang mulai menggunakan aplikasi dapat meningkatkan persepsi manfaat; pendampingan langsung selama proses transaksi juga dapat meningkatkan persepsi kemudahan. Kombinasi strategi ini terbukti efektif dalam mendorong peningkatan adopsi layanan berbasis digital.

Namun demikian, TAM memiliki keterbatasan dalam menjelaskan secara menyeluruh faktor-faktor sosial dan budaya yang mungkin turut mempengaruhi perilaku adopsi teknologi. Model ini lebih memperhatikan aspek individual daripada pengaruh norma sosial, tekanan kelompok, atau nilai budaya yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang tentang menggunakan teknologi, terutama di masyarakat di mana nilai kolektif sangat penting. Oleh karena itu, dalam konteks tertentu, TAM sebaiknya dikombinasikan dengan pendekatan lain seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), agar mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang perilaku pengguna.

Sejumlah pengembangan dari TAM telah dilakukan, seperti TAM2 dan UTAUT, yang memperluas kerangka teori dengan menambahkan variabel-variabel baru, seperti pengaruh sosial, harapan kinerja, dan kondisi fasilitasi. UTAUT, misalnya, memberikan cakupan yang lebih luas dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di tingkat individu maupun organisasi. Meskipun telah mengalami pengembangan, persepsi kegunaan dan kemudahan tetap menjadi inti dari model-model ini, dengan dukungan variabel eksternal yang memperkuat relevansi dan validitasnya dalam berbagai konteks layanan publik maupun komersial.

Sebagai kesimpulan, TAM merupakan pendekatan teoritis yang sangat relevan dan aplikatif dalam memahami penerimaan teknologi oleh pengguna. Seberapa besar seseorang merasa teknologi bermanfaat dan seberapa mudah digunakan adalah dua faktor yang sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Dengan mengenali kedua aspek utama dalam model ini, suatu perusahaan atau penyedia layanan dapat merancang sistem digital yang lebih inklusif dan mudah dijangkau oleh beragam pengguna. Dalam konteks layanan digital secara umum, pemahaman mendalam terhadap TAM memungkinkan terbentuknya strategi yang efektif dalam mengatasi resistensi pengguna sekaligus mendorong transformasi digital.

2.1.4 Layanan Digital (*Digital Service*)

Layanan digital adalah bentuk penyampaian jasa yang menggunakan platform berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi seluler, situs web, atau sistem berbasis *cloud*. Dalam konteks modern, layanan digital telah menjadi sarana

utama dalam meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan, serta memberikan kemudahan akses kepada pengguna. Menurut Rahayu dan Day (2017), digitalisasi layanan memungkinkan perusahaan untuk memberikan pengalaman yang lebih personal, cepat, dan transparan kepada nasabah. Transformasi digital ini pun menjadi strategi utama berbagai sektor, baik swasta maupun publik, dalam menghadapi era ekonomi digital.

Implementasi layanan digital memerlukan kesiapan infrastruktur, literasi digital pengguna, serta komitmen perusahaan dalam menyediakan sistem yang stabil dan *user-friendly*. Transformasi menuju layanan digital sering menjadi hal yang tidak mudah bagi nasabah yang selama ini lebih nyaman dengan sistem pelayanan secara langsung. Kesulitan ini semakin terasa jika tampilan aplikasi tidak mudah dipahami atau jika mereka tidak mendapatkan bantuan langsung saat mengalami kendala. Dengan demikian, kualitas layanan digital tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga oleh seberapa mudah layanan tersebut digunakan dan sejauh mana pengguna atau nasabah merasa nyaman saat mengaksesnya.

Agar pengalaman digital pengguna atau nasabah terasa maksimal, penyedia layanan dituntut untuk memperhatikan sejumlah hal penting, mulai dari respons sistem yang cepat, tampilan yang mudah dijelajahi, perlindungan dalam setiap transaksi, hingga tersedianya layanan bantuan yang sigap dan ramah. Ini sejalan dengan ide tentang pengalaman pengguna (*User Experience*), yang berarti bagaimana pengguna melihat dan bertindak setelah menggunakan sistem atau produk. Ketika pengalaman pengguna (*User Experience*) suatu layanan digital

dirancang dengan baik, masyarakat akan lebih mudah menerima dan menggunakannya dalam jangka panjang. Kemudahan navigasi, tampilan yang intuitif, serta fitur yang responsif memainkan peran besar dalam membangun kenyamanan pengguna.

Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor layanan publik, termasuk perbankan, asuransi, dan lembaga keuangan non-bank, telah membuka jalan bagi masyarakat yang sebelumnya sulit menjangkau layanan tersebut. Namun, agar manfaat teknologi digital dapat dirasakan secara menyeluruh, penyedia layanan harus menggunakan pendekatan yang inklusif. Ini terutama berlaku untuk masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan atau memiliki teknologi tersebut. Pendampingan, edukasi, serta desain yang ramah pengguna menjadi kunci agar transformasi digital dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Karena itulah, memberikan edukasi dan pelatihan kepada pengguna menjadi bagian penting dari upaya menyeluruh dalam mendorong keberhasilan penerapan layanan digital.

2.1.5 Transformasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

Transformasi teknologi dalam pelayanan publik menuju pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) demi meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap layanan. Menurut Anila (2023), digitalisasi pelayanan publik menjadi strategi yang terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah untuk mempermudah penerima layanan dalam mengakses berbagai kebutuhan mereka. Transformasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk membantu kegiatan administrasi tetapi juga sebagai sarana penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dan keterbukaan layanan.

Dalam konteks transformasi digital, memungkinkan lembaga pemerintahan atau perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang mudah di akses, lebih cepat dalam merespons, dan lebih baik dalam pengambilan keputusan. Menurut Aisyah et al. (2024), penggunaan platform digital berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui peningkatan responsivitas dan akuntabilitas instansi pelayanan pemerintah terhadap laporan masyarakat.

Namun, tidak selamanya penerapan suatu sistem berjalan dengan baik. Banyak tantangan yang dihadapi dalam transformasi digital ini seperti keterbatasan literasi digital pada masyarakat, ketahanan terhadap perubahan, dan kendala teknis seperti koneksi ke jaringan internet yang tidak atau belum merata. Menurut penelitian oleh Jurnal Terapan Pemerintah Minangkabau (2024), tantangan utama dalam implementasi *e-government* di Indonesia meliputi kesenjangan digital, akses internet yang terbatas, biaya tinggi, rendahnya kesadaran masyarakat, isu bahasa dan literasi serta masalah privasi dan keamanan data. Karena itu, keberhasilan transformasi pelayanan publik sangat bergantung pada pendekatan partisipatif dan kolaboratif antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna atau nasabah. Untuk mengatasi hambatan yang timbul akibat dari transformasi digital dibutuhkan sebuah strategi pendukung seperti pengembangan aplikasi yang mudah digunakan oleh pengguna, pelatihan digital dan peningkatan kualitas infrastruktur menjadi hal yang krusial. Dengan menggunakan pendekatan yang tepat, transformasi digital ini dapat menjadi kunci dalam menjadikan pelayanan yang inklusif, efektif dan berkelanjutan di era digital saat ini.

2.1.6 Edukasi Digital dan Pendampingan Pengguna

Edukasi digital adalah proses penting dalam penyampaian pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan sehingga seseorang dapat memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan efisien. Dalam kaitannya dengan transformasi digital, edukasi sangat berperan penting dalam peningkatan literasi dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat sebagai pengguna atau nasabah, terutama pada kalangan lanjut usia dan pada masyarakat dengan keterbatasan akses terhadap teknologi. Menurut pendapat Kurniasih dan Elita (2024), literasi digital memiliki peran penting dalam menavigasi pemanfaatan platform pembelajaran online secara efektif dan efisien.

Pemberian pendampingan digital merupakan langkah lanjutan dari edukasi, yaitu proses memberikan pengarahan dan bimbingan langsung kepada pengguna atau nasabah untuk memahami cara penggunaan aplikasi atau sistem teknologi baru. Kegiatan pendampingan ini penting, khususnya saat pengguna atau nasabah baru pertama kali berinteraksi dengan sistem digital atau aplikasi, agar pengalaman tersebut tidak menimbulkan penolakan terhadap teknologi. Penyedia layanan digital harus dapat memastikan bahwa edukasi yang akan diberikan tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna atau nasabah.

2.1.7 Program *Reward* dalam Peningkatan Penerimaan Teknologi

Reward merupakan sesuatu yang diberikan kepada seseorang karena telah melakukan sesuatu yang baik seperti mencapai prestasi atau telah melakukan sumbangsih yang signifikan. Tujuan utama dari pemberian *reward* adalah

memberikan dorongan dan motivasi pada seseorang atau kelompok untuk terus meningkatkan perilaku positif yang sama. Dalam konteks penerimaan teknologi, *reward* dapat diberikan kepada pengguna atau nasabah dalam beberapa bentuk seperti potongan biaya layanan, poin loyalitas, suvenir, atau pemberian layanan prioritas bagi pengguna atau nasabah yang baru menggunakan aplikasi dan bagi yang sering menggunakan aplikasi secara aktif.

Program *reward* ini dapat menjadi strategi efektif bagi penyedia layanan dalam memotivasi pengguna atau nasabah untuk mencoba dan selanjutnya terus menggunakan layanan digital. Menurut studi oleh Prasetyo dan Wahyudi (2020) menunjukkan bahwa kombinasi transformasi digital dan program loyalitas mampu memperkuat kepuasan dan kepercayaan nasabah, meskipun dampaknya terhadap loyalitas masih perlu pengukuran lebih lanjut. *Reward* tidak hanya sebagai pemicu awal tetapi juga berfungsi sebagai bentuk apresiasi atas keinginan pengguna atau nasabah untuk beradaptasi terhadap transformasi digital, terutama bagi pengguna atau nasabah yang belum familiar dengan teknologi misalnya nasabah lansia.

Dalam konteks layanan publik, *reward* yang berbentuk non-materi seperti pemberian jalur khusus atau akses cepat ke layanan mengkomunikasikan nilai penghargaan bagi usaha pengguna atau nasabah beralih ke layanan digital. *Reward* bisa benar-benar efektif ketika insentif relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau nasabah. Program berbasis pengalaman lebih bekerja jangka panjang dibanding dengan insentif finansial. Strategi *reward* ini tidak hanya memperkuat loyalitas yang berkelanjutan dari pengguna atau nasabah, tetapi

berguna juga dalam mempercepat proses penerimaan layanan digital di beragam pengguna atau nasabah.

2.1.8 Survei Kepuasan sebagai Evaluasi Aplikasi

Survei kepuasan adalah riset yang dilakukan melalui wawancara langsung atau dengan pembagian formulir yang berisi pertanyaan terkait pelayanan yang diberikan kepada pengguna atau nasabah. Pengguna atau nasabah diminta untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan berdasarkan pengalaman yang didapat saat melakukan transaksi di penyedia layanan. Survei ini pada dasarnya adalah sebagai alat ukur untuk melihat persepsi yang ada dibenak pengguna atau nasabah. Ketika pengguna atau nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi reputasi merek perusahaan.

Pengukuran dapat dilakukan sekali setahun atau secara berkala sebagai evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah. Survei ini dapat dilaksanakan secara daring melalui formulir digital ataupun luring. Setelah melakukan survei, penyedia layanan dituntut untuk memberikan umpan balik terhadap hasil survei sehingga pengguna atau nasabah merasakan bahwa mereka dilibatkan secara nyata dalam perbaikan layanan oleh penyedia layanan. Melalui pelaksanaan survei kepuasan ini, perusahaan dapat dengan mudah memantau kebutuhan dan keluhan serta masukan dari nasabah sebagai pengguna layanan dari waktu ke waktu sehingga perusahaan sebagai penyedia layanan dapat terus menyesuaikan strategi digitalisasi agar tetap relevan dan efektif.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian yang Relevan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ilfanny D. Azalia dan Wildan K. Suhma (2025)	Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tantangan dalam optimalisasi transformasi digital yaitu nasabah yang kurang memahami teknologi, nasabah yang minim pengetahuan terhadap digitalisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta risiko kebocoran data nasabah.
2	Gunawan (2025)	Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada beberapa faktor yang menjadi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan tingkat literasi digital yang bervariasi tetapi aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> tetap memberikan manfaat yang signifikan terhadap kemudahan akses nasabah ke layanan PT. Pegadaian.
3	Muhammad Jafar AW (2024)	Dampak <i>E-Government</i> dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa digitalisasi <i>e-government</i> memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Diperlukan juga penguatan infrastruktur digital dan pelatihan sumber daya manusia untuk memaksimalkan implementasi <i>e-government</i> .
4	Made Adya Febriana Putri et.al (2024)	Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dibutuhkan edukasi mendalam kepada peserta JKN terkait pemahaman akan manfaat dan nilai tambah dari penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> .

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
5	Kurniawati Safitri (2024)	Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> (PDS) Terhadap Transaksi Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Ngrambe	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa akses ke aplikasi yang terganggu karena jaringan yang tidak stabil menyebabkan kurangnya minat menggunakan aplikasi.
6	Saskia Ilaahi et.al (2024)	Penerapan Dukungan Teknologi dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Banking Super-App Platform	Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi secara langsung memberikan kontribusi pada kepuasan pengguna, yang berguna dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
7	Fiqih Refwahajan dan Anita Fira Waluyo (2024)	Pengembangan Sistem Aplikasi Barbershop Berbasis Android untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan di Barbershop	Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi barbershop dapat meningkatkan kualitas layanan karena membantu jalanya proses layanan menjadi lebih efektif dan efisien.
8	Dewi R. S. Pangestu dan Sri Wibawani (2024)	Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri	Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan dari penerapan aplikasi digital yaitu kendala pada sinyal dan dari segi sumber daya.
9	Tari Oktavia et.al (2023)	Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> dapat mempermudah pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi di PT. Pegadaian.
10	Gabe Wicaksono (2023)	Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara	Penelitian ini menunjukkan bahwa perizinan melalui aplikasi Jakevo sudah berjalan dengan efektif karena didukung oleh fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi. Untuk mengatasi hambatan maka dilakukan sosialisasi program dan memperkuat <i>server</i> aplikasi.

Sumber: Google Scholar tahun 2025

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah Pegadaian dimulai pada tahun 1746 dimana saat itu VOC mendirikan Bank *Van Leening* sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, yang menjadi awal mula dari layanan pegadaian di Indonesia. Pada masa tersebut, masyarakat sebagai nasabah mulai mengetahui konsep transaksi meminjam uang dengan memberikan barang berharga sebagai jaminan. Tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank *Van Leening*, lalu masyarakat diberi kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian. Tahun 1901 didirikanlah Pegadaian pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901.

Tahun 1905 pegadaian berbentuk lembaga resmi “JAWATAN” perubahan bentuk badan hukum ini menjadi penanda langkah awal yang sangat penting dalam pengakuan hukum PT. Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang sah. Bentuk badan hukum PT. Pegadaian terus mengalami perubahan, dari “JAWATAN” ke “PN” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 29 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Kemudian, pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari “PN” ke “PERJAN” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969, perubahan ini memberikan gambaran dari upaya pemerintah dalam memperkuat fungsi dan struktur PT. Pegadaian

sebagai penyedia layanan gadai kepada masyarakat. Lalu bentuk badan hukum berubah dari “PERJAN” ke “PERUM” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990, yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Akhirnya, pada tahun 2012 bentuk badan hukum PT. Pegadaian berubah dari “PERUM” ke “PERSERO” pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.51 Tahun 2011. Perubahan ini menjadi tanda awal baru dari langkah penting dalam upaya modernisi PT. Pegadaian, untuk menjadi penyedia layanan yang lebih tanggap terhadap kebutuhan dari masyarakat sebagai nasabah.

Perjalanan PT. Pegadaian terus berlanjut hingga pada tahun 2021 bentuk badan hukum berubah dari “PERSERO” ke “PERSEROAN TERBATAS” pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 tahun 2021. Perubahan-perubahan bentuk badan hukum dari PT. Pegadaian menunjukkan dedikasi untuk terus menyesuaikan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai nasabah sesuai dengan tantangan zaman serta untuk terus memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Dengan sejarah yang panjang dan banyaknya perubahan pada bentuk badan hukum, menjadikan PT. Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan terpercaya di Indonesia. PT. Pegadaian terus melakukan upaya-upaya untuk terus menjadi lembaga keuangan yang menjawab kebutuhan pembiayaan dan layanan keuangan dari masyarakat.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”

2. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
3. Memberikan *Service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - c. Praktek manajemen risiko yang kokoh.
 - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

3.1.3 Bidang Usaha

PT. Pegadaian merupakan BUMN yang beroperasi di sektor jasa keuangan non-bank, dengan perhatian utama pada layanan pegadaian. Sebagai institusi keuangan yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), PT. Pegadaian menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti Kredit Cepat Aman (KCA), Tabungan Emas, Cicil Emas, serta pembiayaan usaha mikro. Layanan ini ditujukan untuk menawarkan solusi keuangan yang cepat, aman, dan dapat dipercaya bagi masyarakat di Indonesia.

Selain layanan tradisional, PT. Pegadaian juga mengembangkan divisi bisnis syariah yang menyediakan produk-produk sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti Rahn dan Arrum. Langkah ini mencerminkan dedikasi PT. Pegadaian dalam menawarkan layanan keuangan yang inklusif dan sesuai dengan kebutuhan berbagai lapisan masyarakat. Melalui beragam inovasi dan variasi produk, PT. Pegadaian tetap berkontribusi secara aktif dalam mendukung

perkembangan ekonomi nasional, terutama dalam penguatan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

3.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya perusahaan memberikan pengaruh besar kepada kinerja sebuah perusahaan begitu pula pada PT. Pegadaian khususnya pada Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget memiliki sumber daya manusia dan peralatan kantor sebagai penunjang kegiatan kerja. Berikut daftar sumber daya manusia pada UPC Mapanget:

Tabel 3. 1
Kuantitas Karyawan UPC Mapanget

No	Jabatan	Keterangan
1	Pengelola UPC	1 Orang
2	Penaksir	1 Orang
3	Kasir	1 Orang
4	Satpam	4 Orang
5	CRO	1 Orang
Jumlah		8 Orang

Sumber: PT. Pegadaian tahun 2025

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan pada Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget yaitu sebanyak 8 orang yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dengan tujuan yang sama untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain sumber daya manusia yang mendukung kegiatan kerja di UPC Mapanget juga tersedia peralatan yang membantu dan kegiatan kerja dari karyawan yang ada di UPC Mapanget.

Berikut daftar peralatan kantor pada UPC Mapanget:

Tabel 3. 2
Kuantitas Peralatan UPC Mapanget

No	Nama Peralatan	Jumlah
1	Komputer	3
2	CPU	3
3	Printer	1
4	Kursi Kerja	6
5	Kursi untuk Nasabah	26
6	Meja Pajangan untuk Barang Lelang	1
7	Meja Kerja untuk 3 Orang Sekaligus	1
8	Meja Kerja CRO	1
9	Mesin Cetak Struk dan Surat Bukti Gadai (SBG)	3
10	Mesin Penghitung Uang	1
11	Lemari Arsip	1
12	Filling Cabinet	1
13	Mesin Compuprint	1
Jumlah		49

Sumber: PT. Pegadaian tahun 2025

Inventaris peralatan kantor berjumlah 49 unit yang terdiri dari perangkat kerja dan pelayanan nasabah. Terdapat 3 unit komputer dan CPU untuk operasional administrasi, serta 1 printer dan 3 mesin cetak struk dan SBG untuk mencetak dokumen transaksi. Mesin Compuprint dan mesin penghitung uang masing-masing 1 unit digunakan untuk pencetakan khusus dan perhitungan uang tunai. Untuk penyimpanan arsip, tersedia 1 lemari arsip dan 1 filling cabinet.

Fasilitas kerja meliputi 6 kursi kerja, 1 meja kerja untuk 3 orang, dan 1 meja untuk CRO. Kenyamanan nasabah didukung dengan 26 kursi tunggu. Selain itu, terdapat 1 meja pajangan untuk barang lelang. Seluruh peralatan ini mendukung kelancaran pelayanan dan operasional UPC Mapanget secara efisien.

3.1.5 Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 1

Struktur Organisasi Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT. Pegadaian

Sumber: Peraturan Direksi No. 32 Tahun 2022 tentang STOK Kantor Cabang

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab setiap karyawan Unit Pelayanan Cabang (UPC) PT. Pegadaian berdasarkan Peraturan Direksi No.32 Tahun 2022 tentang STOK Kantor Cabang:

1. Manajer Gadai

Uraian tugas pokok Manajer Gadai meliputi:

- a. Mengendalikan dan memonitor kegiatan operasional unit kerja dibawah koordinasinya secara efisien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku;
- b. Melaksanakan, mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis gadai dan keuangan unit kerja di bawah koordinasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- d. Mengarahkan pengelolaan portofolio bisnis gadai unit kerja dibawah koordinasinya sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
- e. Mengkoordinasikan pengelolaan kualitas pinjaman produk gadai untuk memitigasi resiko kredit dan mengoptimalkan pendapatan perusahaan;
- f. Mengarahkan kegiatan pemasaran dan penjualan produk gadai melalui skema *farming & hunting* dengan mengoptimalkan nasabah eksisting maupun nasabah baru;
- g. Mengkoordinasikan dan melakukan *monitoring* seluruh aktivitas karyawan di bawah binaannya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan meningkatkan keterikatan antar karyawan;
- h. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang *inline* dengan visi dan misi perusahaan;
- i. Mengarahkan pelaksanaan *Performance Management System* (PMS) mulai dari penetapan *target (target setting)*, *cascading target*, *performance review*, *coaching*, mentoring dan *performance appraisal* pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- j. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- k. Mengarahkan pelaksanaan standar etika perusahaan (*code of conduct*), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.

2. Pengelola UPC

Uraian tugas pokok pengelola UPC meliputi:

- a. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan operasional UPC secara efisien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku;
- b. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis dan keuangan di UPC sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Mengelola portofolio bisnis UPC sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
- e. Melaksanakan dan mengkoordinasikan pengelolaan kualitas pinjaman produk gadai untuk memitigasi risiko kredit dan mengoptimalkan pendapatan perusahaan;
- f. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemasaran dan penjualan produk Perusahaan melalui skema *farming & hunting* dengan mengoptimalkan nasabah eksisting maupun nasabah baru melalui kerjasama kelembagaan, perorangan, dan keagenan guna meningkatkan portofolio bisnis di unit kerjanya;
- g. Melakukan updating Harga Pasar Setempat (HPS) secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- h. Membina hubungan baik dengan berbagai *stakeholder* di sekitar wilayah UPC untuk mendukung pelaksanaan peningkatan kinerja perusahaan;

- i. Mengkoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas karyawan di UPC untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan meningkatkan keterikatan antar karyawan;
- j. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang inline dengan visi dan misi perusahaan;
- k. Mengarahkan pelaksanaan *Performance Management System* (PMS) mulai dari penetapan target (*target setting*), *cascading target*, *performance review*, *coaching*, mentoring dan *performance appraisal* pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- l. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- m. Mengarahkan pelaksanaan standar etika perusahaan (*code of conduct*), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.

3. Penaksir UPC

Uraian tugas pokok Penaksir meliputi:

- a. Melakukan penilaian (penaksiran) barang jaminan dan prakarsa pembiayaan gadai secara profesional, cepat dan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian *Non-Performing Loan* (NPL) produk gadai secara efektif sesuai dengan ketentuan (SOP) yang berlaku;

- d. Mengelola portofolio bisnis gadai sesuai dengan target bisnis yang ditetapkan;
- e. Melakukan kegiatan pemasaran dan penjualan untuk meningkatkan portofolio pinjaman produk gadai;
- f. Melakukan updating Harga Pasar Setempat (HPS) secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- g. Menyusun laporan dan dokumentasi yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Penaksir.

4. Pengelola Agunan UPC

Uraian tugas pokok Pengelola Agunan UPC meliputi:

- a. Melaksanakan pengelolaan barang jaminan produk gadai dan non gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Menjaga keamanan dan kebersihan tempat penyimpanan agunan guna menjaga barang jaminan dalam kondisi baik, aman, dan terawat;
- c. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah;
- d. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Pengelola Agunan.

5. Kasir UPC

Uraian tugas pokok Kasir UPC meliputi:

- a. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- b. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran uang atas transaksi produk maupun operasional baik tunai maupun non tunai di UPC sesuai kewenangannya berdasarkan Panduan Pelayanan atau ketentuan (SOP) lain yang berlaku;

- c. Melaksanakan pengelolaan kas untuk mendukung kegiatan transaksi operasional dan pembayaran lainnya di UPC;
- d. Melakukan verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan jumlah dan keabsahan dokumen transaksi.

3.2 Gambaran Permasalahan

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, PT. Pegadaian telah memperkenalkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* sebagai opsi layanan berbasis teknologi. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah nasabah melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa perlu datang langsung ke kantor layanan. Namun, dalam pelaksanaannya, terutama di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget, masih terdapat beberapa masalah yang menghambat penggunaan aplikasi secara maksimal. Berdasarkan pengamatan selama 3 (tiga) bulan melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget ditemukan hambatan-hambatan sebagai berikut:

1. Nasabah banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi

Banyak nasabah yang datang ke UPC Mapanget belum mengetahui kalau sekarang nasabah bisa mengakses layanan PT. Pegadaian secara digital sehingga nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke *outlet* PT. Pegadaian. Hambatan ini mengidentifikasikan bawah PT. Pegadaian masih belum optimal dalam sosialisasi tentang adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service* kepada masyarakat sebagai nasabah.

2. Beberapa nasabah masih kurang memahami fitur-fitur aplikasi

Beberapa nasabah yang datang ke UPC Mapanget bertanya terkait fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital *Service* karena masih kurang memahami fitur-fitur tersebut. Beberapa pertanyaan yang sering ditanyakan nasabah adalah terkait dengan fitur gadai terutama pada menu *booking Service*, dimana nasabah masih kurang memahami terkait pengisian data untuk melengkapi data barang jaminan yang akan digadaikan.

3. Sebagian nasabah berasal dari kalangan lanjut usia enggan mencoba aplikasi

Sebagian nasabah yang datang ke UPC Mapanget adalah nasabah lanjut usia yang tidak terbiasa dengan digitalisasi dan enggan mencoba untuk beralih ke layanan digital karena merasa sulit memahami cara penggunaan aplikasinya dan lebih senang melakukan transaksi secara langsung di kantor atau *outlet* PT. Pegadaian.

4. Memori penyimpanan telepon genggam penuh

Banyak nasabah yang datang ke UPC Mapanget terhambat pada memori penyimpanan telepon genggam yang penuh sehingga nasabah tidak bisa mengunduh aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

5. Kualitas jaringan internet

Hambatan ini sering muncul ketika terjadi pemadaman listrik, dimana saat terjadi pemadaman listrik hal tersebut berdampak langsung kualitas jaringan internet. Kualitas jaringan internet yang kurang baik berpengaruh pada saat nasabah akan mengunduh ataupun akan melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

6. Nasabah lupa kata sandi dan PIN transaksi

Ada beberapa nasabah yang datang ke UPC Mapanget dengan keluhan bahwa nasabah tersebut melupakan kata sandi dan PIN transaksi dari aplikasi, sehingga mereka tidak bisa membuka dan mengakses layanan digital dari aplikasi *Pegadaian Digital Service*.

7. Tidak memiliki rekening bank

Beberapa nasabah yang datang ke UPC Mapanget tidak memiliki rekening bank sehingga mereka tidak dapat melakukan transaksi melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Saat ini ada beberapa bank yang sudah tersedia di aplikasi, bank-bank tersebut yaitu Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank Tabungan Negara.

8. Penumpukan antrean nasabah

Saat mendekati tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang barang jaminan akan terjadi penumpukan nasabah, hal ini terjadi karena banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Karyawan menjadi tidak optimal dalam menawarkan dan menjelaskan terkait fitur-fitur aplikasi karena fokus mereka terbagi dengan banyaknya nasabah yang ada.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Tingkat Pemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi *Pegadaian Digital Service (PDS)* merupakan inovasi layanan digital dari PT. Pegadaian yang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan gadai dan non-gadai secara daring. Tujuan dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk mendukung efektivitas

pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka di Unit Pelayanan Cabang (UPC). Namun, berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi (monev) per 8 Mei 2025, tingkat pemanfaatan aplikasi PDS di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget masih belum optimal bila dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan.

1. Data Realisasi Nasabah Pengguna Aplikasi PDS

Berdasarkan dokumen monev nasabah, dari target tahunan sebanyak 1.759 nasabah, realisasi hingga 8 Mei 2025 baru mencapai 796 nasabah. Ini berarti baru tercapai sekitar 45,25% dari target, dengan selisih 963 nasabah dari RKAP. Persentase pencapaian ini menunjukkan bahwa masih lebih dari setengah target belum terpenuhi, yang mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat.

2. Data Frekuensi Transaksi Aplikasi PDS

Lebih lanjut, berdasarkan laporan frekuensi transaksi, frekuensi penggunaan aplikasi oleh nasabah di UPC Mapanget juga masih rendah. Dari total target tahunan sebesar 12.480 transaksi, realisasi hingga awal Mei 2025 baru mencapai 3.152 transaksi atau sekitar 26,85% dari target yang ditetapkan. Angka ini jauh dari harapan, dan memperlihatkan bahwa meskipun sebagian nasabah sudah mulai menggunakan aplikasi, intensitas penggunaannya belum maksimal.

3. Interpretasi dan Analisis

Rendahnya realisasi baik dalam jumlah nasabah maupun frekuensi transaksi menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi PDS di UPC Mapanget belum

sepenuhnya merata dan efektif. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang telah diidentifikasi pada bab sebelumnya, antara lain:

- a. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap keberadaan dan manfaat aplikasi.
- b. Tingkat literasi digital yang rendah, khususnya pada nasabah lanjut usia.
- c. Keterbatasan perangkat teknologi seperti memori ponsel dan akses internet.
- d. Kebiasaan lama dalam mengakses layanan langsung.
- e. Kurangnya dorongan atau insentif untuk berpindah ke layanan digital.

Meskipun demikian, pencapaian sebesar 45,25% untuk jumlah nasabah menunjukkan adanya potensi pertumbuhan yang dapat terus didorong melalui program edukasi digital dan pelayanan berbasis teknologi yang lebih intensif. Di sisi lain, pencapaian 26,85% dalam frekuensi transaksi memperlihatkan bahwa perlu ada upaya untuk mendorong penggunaan berulang (*repeat use*) dari aplikasi ini oleh nasabah yang sudah terdaftar. Dengan memperhatikan data kuantitatif di atas dan mencermati hambatan yang telah diidentifikasi, diperlukan strategi intensif untuk memperluas jangkauan penggunaan aplikasi, memperdalam pemahaman fitur layanan digital, serta meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah agar pemanfaatan aplikasi PDS dapat benar-benar mendorong efektivitas pelayanan di UPC Mapanget.

3.3.2 Rekomendasi solusi dan strategi dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai sarana layanan digital di lingkungan UPC Mapanget memiliki potensi besar dalam

meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah. Namun, seperti yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan strategi dalam, meningkatkan pemanfaatan aplikasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa seseorang akan mempunyai keinginan mencoba dan menggunakan sebuah teknologi ketika seseorang tersebut merasa bahwa teknologi yang diperkenalkan kepadanya memiliki kegunaan dan kemudahan dalam penggunaannya dalam menunjang kegiatan mereka agar lebih efisien.

Dalam konteks ini, banyak nasabah yang datang ke UPC Mapanget, belum mengetahui adanya aplikasi *Pegadaian Digital Service* padahal sebagian dari nasabah tersebut sangat terbuka dengan transformasi digital. Oleh karena itu, dibutuhkan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah yang berfokus pada menjelaskan terkait kegunaan dan cara penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* agar kedepannya nasabah bisa memanfaatkan aplikasi *Pegadaian Digital Service* untuk melakukan transaksi seperti, pembayaran bunga barang jaminan, cicilan gadai, cicilan emas dan pembayaran angsuran lainnya. Edukasi dan sosialisasi dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara muda yaitu:

- a. Promosi aktif oleh karyawan dengan memberikan informasi singkat tentang fitur-fitur dan manfaat aplikasi *Pegadaian Digital Service* secara langsung kepada nasabah. Cara ini memungkinkan interaksi langsung antara karyawan dan nasabah, sehingga nasabah dapat langsung bertanya dan mendapatkan

jawaban secara *real-time*. Kelebihan dari cara ini adalah nasabah dapat berinteraksi secara langsung dengan karyawan, yang dapat menjadi meningkatkan pemahaman dan kepercayaan dari nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Kelebihan lainnya dari cara ini adalah informasi yang akan diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah secara spesifik. Namun, ada juga kekurangan dari cara ini seperti promosi dengan cara ini hanya dapat menjangkau nasabah yang datang langsung ke UPC Mapanget dan dengan cara ini memerlukan tenaga serta waktu dari karyawan untuk melakukan promosi aktif.

- b. Memanfaatkan aplikasi *WhatsApp Business* melalui telepon genggam kantor untuk mengirimkan pesan kepada nasabah secara berkala tentang fitur-fitur dan manfaat aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Kelebihan dari cara ini seperti pesan dapat dibaca nasabah secara bersamaan tanpa adanya batasan tempat dan waktu, dengan cara ini nasabah dapat melihat dan membaca pesan yang telah diterima kapan saja. Namun ada juga kekurangan dengan cara ini seperti kurangnya interaksi secara langsung dengan nasabah yang dapat mengurangi kesempatan untuk menjawab pertanyaan dari nasabah dan ada kemungkinan pesan tidak dibaca atau diabaikan oleh nasabah, apalagi jika nasabah menerima banyak pesan lain di aplikasi *WhatsApp Business*.

Sosialisasi harus dikemas secara menarik dan relevan, dengan beberapa strategi sebagai berikut:

- a. Demonstrasi aplikasi di kantor setiap pagi dan sore.

- b. Video tutorial singkat disebarakan melalui media sosial, status WhatsApp, dan YouTube.
- c. Pemanfaatan banner digital dan brosur QR code untuk memudahkan pengunduhan aplikasi.
- d. Waktu pelaksanaan sosialisasi disesuaikan dengan jam kunjung tertinggi dan hari pembayaran cicilan.

2. Memberikan Pendampingan Kepada Nasabah

Pendampingan kepada nasabah saat melakukan transaksi di aplikasi Pegadaian Digital *Service* khususnya bagi nasabah yang baru pertama kali menggunakan aplikasi merupakan langkah lanjutan dari edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada nasabah. Pemberian pendampingan ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman nasabah terkait fitur-fitur dari aplikasi Pegadaian Digital *Service* khususnya pada nasabah di UPC Mapanget. Beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pendampingan tersebut efektif yaitu sebagai berikut:

- a. Menjelaskan dengan bahasa yang mudah dan sederhana

Penggunaan bahasa yang sederhana dapat membantu nasabah untuk memahami fitur-fitur dari aplikasi. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi yang efektif yaitu pesan harus disampaikan dengan cara yang dapat dimengerti oleh pendengar dalam hal ini nasabah.

- b. Memahami kebutuhan dari nasabah

Memberikan pendampingan harus dimulai dengan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari nasabah sehingga nantinya dapat membantu dalam memberikan solusi yang lebih tepat.

c. Melakukan pendekatan dengan ramah

Dengan menunjukkan sikap terbuka dan ramah kepada nasabah akan membangun suasana yang hangat, sehingga nasabah menjadi lebih terbuka untuk belajar dan bertanya.

d. Menjelaskan secara bertahap

Proses yang dilakukan secara bertahap akan memberikan kemungkinan kepada nasabah untuk bertanya dan mencerna informasi dengan lebih baik.

e. Melakukan praktik langsung

Praktik secara langsung akan memberikan gambaran dan kesempatan kepada nasabah untuk menerapkan apa yang sudah dipelajari dan dijelaskan oleh karyawan.

f. Melakukan evaluasi dengan bertanya apakah nasabah sudah paham.

Dalam proses pendampingan ini langkah yang tidak kalah penting adalah memastikan bahwa nasabah memahami informasi yang diberikan dengan bertanya langsung ke nasabah.

Kelebihan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kemungkinan interaksi langsung yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah.
- b. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memahami fitur-fitur aplikasi melalui praktik.
- c. Dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dari nasabah, sehingga lebih efektif dan relevan dengan kendala yang dihadapi nasabah.

Kekurangan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Keterbatasan jangkauan apalagi jika jumlah nasabah yang datang ke UPC Mapanget cukup banyak.
- b. Kemungkinan nasabah terlalu bergantung pada pendampingan, sehingga menjadi kurang percaya diri saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* secara mandiri.

3. Mengadakan atau Memberikan *Reward* bagi Nasabah

Menurut studi yang dilakukan oleh Prasetyo dan Wahyudi (2020) bahwa kombinasi antara transformasi digital dan program *reward* mampu memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Program *reward* diadakan untuk memotivasi nasabah agar mulai beralih ke layanan digital sehingga kedepannya bisa dengan mudah mengakses layanan dari PT. Pegadaian dimana saja dan kapan saja.

Reward diberikan pada nasabah sebagai bentuk apresiasi karena telah berani beralih ke layanan digital, *reward* dapat berupa pemberian souvenir sederhana kepada nasabah yang baru pertama kali mencoba bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service*, pemberian pemberian souvenir sederhana kepada nasabah yang sering bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital *Service* dan bagi nasabah yang bersedia mencoba untuk bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital diberi jalur cepat atau layanan prioritas sebagai bentuk penghargaan.

Tujuan dari pemberian *reward* kepada nasabah yaitu mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi, mengembangkan hubungan timbal balik dengan nasabah, mendorong loyalitas dari nasabah serta meningkatkan citra baik perusahaan. Program *reward* yang dilaksanakan harus memperhatikan beberapa hal

seperti harus transparan sehingga semua nasabah bisa mengakses program tersebut, informasi tentang *reward* harus dikomunikasikan dengan baik sehingga banyak nasabah yang mendapat informasi tersebut dan program tersebut bisa dilakukan secara konsisten guna menjaga antusiasme nasabah sebagai pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

Kelebihan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Dapat meningkatkan motivasi nasabah untuk mencoba dan beralih ke layanan digital.
- b. Dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah merasa dihargai.
- c. Dapat membangun loyalitas pada nasabah terhadap perusahaan.

Kekurangan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Memerlukan biaya tambahan.
- b. Memerlukan perencanaan dan pelaksanaan yang baik, bisa menjadi tantangan bagi perusahaan.
- c. Nasabah mungkin akan ketergantungan terhadap *reward*, sehingga hanya menggunakan aplikasi saat ada *reward*.

4. Survei Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital *Service*

Survei ini dapat dilakukan secara berkala contohnya dalam jangka waktu 1 (satu) tahun atau 6 (enam) bulan sekali. Melakukan survei kepada nasabah terkait kepuasan pengguna aplikasi merupakan langkah yang baik untuk mengetahui seberapa jauh aplikasi Pegadaian Digital *Service* memberikan manfaat dan mempermudah nasabah mengakses layanan PT. Pegadaian. Survei ini juga berguna sebagai evaluasi terkait fitur-fitur yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital *Service*.

Kegiatan survei ini bisa dilakukan dengan 2 cara seperti berikut:

- a. Melakukan wawancara langsung kepada nasabah yang datang ke UPC Mapanget. Cara ini memungkinkan interaksi langsung, sehingga nasabah dapat memberikan umpan balik secara langsung.
- b. Membuat formulir digital lalu dikirimkan dan dibagikan ke nomor telepon nasabah melalui aplikasi *WhatsApp Business*. Cara ini memungkinkan untuk menjangkau lebih banyak nasabah dalam waktu yang singkat sehingga dapat meningkatkan partisipasi nasabah.

Setelah melakukan survei langkah selanjutnya adalah memberikan umpan balik terhadap hasil evaluasi yang telah dilakukan agar nasabah merasakan adanya peningkatan dari layanan melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Kelebihan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan data yang relevan mengenai kepuasan nasabah dan apa saja yang perlu diperbaiki dari layanan digital yang diberikan.
- b. Dengan menggunakan formulir digital memungkinkan pengumpulan data yang lebih cepat dan efisien.
- c. Dengan wawancara langsung memungkinkan untuk mendapatkan informasi lebih terkait kepuasan nasabah sebagai pengguna layanan digital.

Kekurangan dari penggunaan strategi ini adalah sebagai berikut:

- a. Memerlukan waktu dan sumber daya yang lebih khususnya untuk wawancara kepada nasabah.
- b. Kemungkinan survei digital tidak akan menjangkau nasabah yang tidak aktif menggunakan teknologi.

Dengan demikian, keberhasilan pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sangat ditentukan tidak hanya oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga oleh bagaimana aplikasi tersebut diperkenalkan, dipahami, dimanfaatkan, dan dirasakan manfaatnya secara nyata oleh nasabah. Untuk itu, pengembangan fitur-fitur aplikasi seperti notifikasi otomatis, reset PIN yang praktis, tampilan antarmuka yang sederhana, live chat, serta integrasi dengan e-wallet harus menjadi prioritas dalam menjawab kebutuhan aktual nasabah, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan. Seluruh peningkatan ini hendaknya dilakukan dengan berbasis pada data transaksi dan umpan balik nasabah, agar setiap fitur yang dikembangkan benar-benar relevan dan bermanfaat.

Strategi peningkatan penggunaan aplikasi PDS perlu dilakukan secara menyeluruh dengan mengutamakan komunikasi dua arah, edukasi berkelanjutan, dan pendampingan yang responsif terhadap kebutuhan nyata nasabah. Dengan demikian, Pegadaian tidak hanya mendorong transformasi digital secara teknis, tetapi juga membangun pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di UPC Mapanget, sejalan dengan arah modernisasi pelayanan berbasis teknologi.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang ada pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa transformasi digital yang semakin berkembang mendorong berbagai penyedia layanan seperti PT. Pegadaian yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan non-bank khususnya pada layanan gadai untuk berinovasi dengan membuat layanan digital yaitu aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* diharapkan dapat digunakan masyarakat sebagai nasabah untuk menjangkau layanan dimana saja tanpa datang langsung ke kantor atau *outlet* PT. Pegadaian. Dalam implementasi aplikasi Pegadaian Digital *Service* banyak hambatan yang ditemui diantaranya sebagai berikut:

1. Banyak nasabah yang belum mengetahui adanya aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
2. Beberapa nasabah belum terlalu memahami cara penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
3. Nasabah lanjut usia enggan untuk mencoba aplikasi.
4. Memori penyimpanan telepon genggam sudah penuh.
5. Kualitas jaringan internet yang kurang baik karena pemadaman listrik.
6. Nasabah sering kali lupa kata sandi dan PIN transaksi.
7. Ada beberapa nasabah yang tidak memiliki rekening bank.
8. Penumpukan antrean nasabah saat tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang barang jaminan.

4.2 Saran

1. PT. Pegadaian khususnya Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi terkait kegunaan dan kemudahan penggunaan fitur-fitur dari aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
2. UPC Mapanget diharapkan dapat memberikan pendampingan kepada nasabah terutama bagi yang baru menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
3. UPC Mapanget diharapkan dapat memberikan atau mengadakan program *reward* sebagai motivasi agar nasabah mulai beralih menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
4. UPC Mapanget diharapkan dapat melakukan survei kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital *Service* untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan yang tersedia di aplikasi Pegadaian Digital *Service*.
5. PT. Pegadaian diharapkan dapat mengembangkan fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital *Service* yang relevan dan ramah pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulkamar, S., Jailani., & Mulya, Said (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Andriani, M., Ilaahi, S., Rofianto, W., & Wardani, D. (2024). Penerapan Dukungan Teknologi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Banking Super-APP Platform. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 79-98.
- Anjeli, H. L. T. (2023). *Analisis efektivitas dan efisiensi aplikasi PDS di PT. Pegadaian Cabang Curup* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup). IAIN Curup.
- Arimbi, D. P., & Sariyani, N. L. P. (2023). Pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam strategi pemasaran produk gadai di Pegadaian UPC Gelogor Carik. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4), 4821–4828.
- AW, M. J. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(4), 204-226.
- Azalia, I. D., & Suhma, W. K. (2025). Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 84-90.
- Ersafiri, K., & Suarjana, I. W. (2024). Analisis penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Denpasar dalam mempermudah nasabah bertransaksi. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 7, 737–742.
- Gafar, M. (2024). Efektivitas pelayanan nasabah melalui penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(12), 3475–3482.
- Gunawan, G. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu).
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektivitas aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) dalam meningkatkan jumlah nasabah. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 5(1), 61–69.
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2019). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *@ is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 4(2), 106-120.

- Islami, V., Nelfianti, F., & Suparman, H. L. (2019). *Service Excellent*. Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708–725.
- Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Buku ajar pelayanan prima di era digital*. Bandung: Widina Media Utama.
- Manik, K. V. B., Sianturi, C. M., & Sihombing, N. E. T. (2023). Dampak penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap efektivitas transaksi dan pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*.
- Nuruliana, A. (2023). Analisis efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam melayani transaksi produk gadai dan non-gadai di Pegadaian KC Purwokerto [Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri].
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., ... & Farhat, L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30-37.
- Pangestu, D. R. S., & Wibawani, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Perpanjangan SIM Berbasis Aplikasi Digital Korlantas Polri. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 13(1), 100-111.
- Pegadaian. (2025, Mei 8). *Monev harian nasabah PDS 2025* [Laporan internal tidak dipublikasikan]. PT. Pegadaian.
- Pegadaian. (2025, Mei 8). *Monev harian frekuensi transaksi PDS 2025* [Laporan internal tidak dipublikasikan]. PT. Pegadaian.
- PT Pegadaian. (2022). *Peraturan Direksi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang*. Jakarta: PT Pegadaian (Persero).
- Prasetyo, B., & Wahyudi, T. A. (2020) The Role Of Digital Innovation, Perceived Value, And Loyalty Program On Customer Loyalty At Garuda Indonesia.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.
- Refwahajan, F., & Waluyo, A. F. (2024). Pengembangan Sistem Aplikasi Barbershop Berbasis Android untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan di Barbershop. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 427-434.

- Safitri, K. (2024). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Transaksi Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Ngrambe. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(01), 1354-1362.
- Siregar, N. A. R., & Nasution, M. I. P. (2023). Penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian CP Medan Utama. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 198–205.
- Siregar, W. S., & Wulandari, S. (2022). Peran layanan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan (JIMK)*, 3(2), 233–239.
- Suparman, H. L., Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service excellence*. Yogyakarta: Penerbit BSI. ISBN: 978-623-228-190-5.
- Wicaksono, G. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jakarta Evolution di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. *Doctoral dissertation, IPDN*.

Sumber dari Website:

- PT Pegadaian. (n.d.). *Sejarah singkat Pegadaian*. Diakses pada 28 Mei 2025, dari <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah>
- PT Pegadaian. (n.d.). *Profil perusahaan PT Pegadaian (Persero)*. Diakses pada 28 Mei 2025, dari <https://www.pegadaian.co.id/profil>