

**EKSPLORASI PENGALAMAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN
KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI BENTUK TRANSFORMASI
LAYANAN DIGITALISASI DI PEGADAIAN UPC SARAPUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**NOVI RIANTI TAMARISKA TUWOLIU
NIM : 21 053 029**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Novi Rianti Tamariska Tuwoliu, 2025 “**Eksplorasi Pengalaman Nasabah Dalam Meningkatkan Kecepatan Layanan Sebagai Bentuk Transformasi Layanan Digitalisasi Di Pegadaian UPC Sarapung**” Di bawah bimbingan Ibu Precylia Ribka Raming, SE., MM dan Bpk. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah terhadap transformasi layanan digital di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi nasabah mengenai kecepatan layanan, kenyamanan, kendala yang dihadapi, serta pandangan terhadap peralihan layanan dari manual ke digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa terbantu dengan aplikasi Pegadaian Digital karena mempermudah akses layanan, mempercepat transaksi, dan memberikan fleksibilitas. Namun, masih ditemukan kendala seperti gangguan jaringan, error sistem, serta keterbatasan literasi digital. Dengan demikian, transformasi digital Pegadaian dinilai sudah berjalan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan teknis dan sosialisasi agar lebih inklusif.

Kata Kunci: Pegadaian, Layanan Digital, Pengalaman Nasabah, Transformasi, Kecepatan Transaksi

Novi Rianti Tamariska Tuwoliu, 2025 “**Exploring Customer Experience in Improving Service Speed as a Form of Digitalization Service Transformation at Pegadaian UPC Sarapung**” Under the guidance of Ms. Precylia Ribka Raming, SE., MM and Mr. Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA

ABSTRACT

This study aims to explore customer experiences regarding the digital service transformation at Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung. The research focuses on customer perceptions of service speed, convenience, challenges encountered, and views on the transition from manual to digital services. A qualitative approach with a case study method was applied. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that most customers benefit from the Pegadaian Digital application as it simplifies service access, accelerates transactions, and provides flexibility. However, challenges remain, such as network disruptions, system errors, and limited digital literacy. Thus, Pegadaian’s digital transformation is progressing well but still requires technical improvements and wider customer education to ensure inclusivity.

Keywords: Pegadaian, Digital Services, Customer Experience, Transformation, Transaction Speed

MOTTO

“Pada Akhirnya Aku Akan Tetap Percaya, Kemanapun Rencana Tuhan Membawaku, Itu Sudah Menjadi Yang Terbaik Untukku”

(Novi Tuwoliu)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4 : 13)

“Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah Yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu”

(1 Tesalonika 5 : 18)

Kupersembahkan karya ini untuk :

Tuhan Yang Maha Esa, Sang Juru Selamat Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa mengiringi setiap langkah dan masa depan penulis.

Kepada mimi, pipi, bunda dan mami yang menjadi sumber doa dan cinta tanpa batas yang selalu menerangi langkahku dengan kasih dan doa.

kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, yang selalu hadir memberi semangat dan ketenangan..

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Novi Rianti Tamariska Tuwoliu

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 10 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Precylia Ribka Raming, SE., MM
NIP. 19870619 201903 2 000

Dosen Pembimbing 2,

Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP. 19850503 201903 1 000

Ketua Panitia,



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

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**EKSPLORASI PENGALAMAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN
KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI BENTUK TRANSFORMASI
LAYANAN DIGITALISASI DI PEGADAIAN UPC SARAPUNG**

Oleh

NOVI RIANTI TAMARISKA TUWOLIU
NIM. 21 053 029

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal 11 September 2025

Ketua/Penguji 1,

Precylia Ribka Raming, SE., MM
NIP. 19870619 201903 2 000

Penguji 2

Dr. Agustinus Walansendow, SE., M.Si., MM
NIP. 19640817 200012 1 001

Penguji 3



Adelaida Joroh, SE., MM
NIP. 19840116 201803 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowena S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issue: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novi Rianti Tamariska Tuwoliu
 NIM : 21053029
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Eksplorasi Pengalaman Nasabah Dalam Meningkatkan Kecepatan Layanan Sebagai Bentuk Transformasi Layanan Digitalisasi Di Pegadaian UPC Sarung

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ 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 di publikasikan 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, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Novi Rianti Tamariska Tuwoliu
 NIM. 21053029

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Novi Rianti Tamariska Tuwoliu
NIM : 21 053 029
Tempat, Tanggal Lahir : Pomalaa, 25 Oktober 2003
Alamat : Suwaan Jaga 4, Kec. Kalawat
Nama Ayah : Frans Erasmus Tuwoliu
Nama Ibu : Rina Saleh
Alamat Orang Tua : Suwaan Jaga 4, Kec. Kalawat
Judul Skripsi : Eksplorasi Pengalaman Nasabah Dalam
Meningkatkan Kecepatan Layanan Sebagai
Bentuk Transformasi Layanan Digitalisasi Di
Pegadaian Upc Sarapung
Dosen Pembimbing : 1. Precylia Ribka Raming, SE., MM
2. Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
Dosen Penguji : 1. Precylia Ribka Raming, SE., MM
2. Dr. Agustinus Walansendow, SE., M.Si., MM
3. Adelaida Joroh, SE., MM
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi : Kamis, 11 September 2025



Manado, 10 September 2025

Mahasiswa



Novi Rianti Tamariska Tuwoliu

NIM. 21 053 029

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Eksplorasi Pengalaman Nasabah Dalam Meningkatkan Kecepatan Layanan Sebagai Bentuk Transformasi Layanan Digitalisasi di Pegadaian UPC Sarapung.”

Skripsi ini disusun sebagai wujud awal dari komitmen penulis untuk memahami lebih dalam fenomena yang sedang berkembang di masyarakat, khususnya mengenai transformasi layanan keuangan dalam bentuk digital. Penulis percaya bahwa teknologi bukan hanya tentang kecanggihan, tetapi juga tentang bagaimana ia mampu mendekatkan layanan kepada manusia dan menjawab kebutuhan mereka secara nyata.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak belajar, tidak hanya mengenai teori dan metodologi penelitian, tetapi juga tentang pentingnya kesabaran, ketekunan, serta empati terhadap realitas yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Mareyke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, S.H., M.Si selaku Wakil Direktur bidang akademik Politeknik Negeri Manado

3. Selvi R. Kalele, S.E., M.Si selaku Wakil Direktur bidang Keuangan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf E. G. Mait, S.T., M.T selaku Wakil Direktur bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si selaku Wakil Direktur bidang perencanaan dan kerjasama serta Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Raming, SE., MM, selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis sekaligus dosen pembimbing 1 dan Penguji 1
9. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA selaku pembimbing 2
10. Dr. Agustinus Walansendow, SE., M.Si., MM selaku Penguji 2
11. Adelaida Joroh, SE., MM selaku penguji 3
12. Markel Landeng, selaku Pimpinan Cabang Pegadaian Megamas
13. Irandi Rahadian, selaku Pengelola Unit Pelayanan Cabang Sarapung
14. Deiby Maitun, selaku Penaksir UPC Sarapung
15. Seluruh pegawai yang ada di Pegadaian UPC Sarapung
16. Orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan finansial, doa, semangat, dan cinta yang tulus dalam setiap langkah kehidupan penulis.

17. Teman serta sahabat yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi ini. Kepada Kevin Sambouw, Feby Wensen, Berhan Tampi, Nadia Patrusi, Novita Pontolondo, Nitania Bonde, serta kawan jauh penulis Ayu Windari dan Puspa Diantari

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Manado, 10 September 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

COVER	0
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIODATA MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Fokus Penelitian	6
1.5 Sub Fokus Penelitian	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Konsep Pengalaman Nasabah	7
2.2 Konsep Kecepatan Layanan Digital	8
2.3 Konsep Transformasi Layanan Digital	9
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan	11
2.5 Kerangka Berpikir	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Pendekatan Penelitian	16
3.3 Metode dan Prosedur Penelitian	16

3.4	Data dan Sumber Data.....	18
3.5	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	19
3.6	Prosedur Analisa Data	21
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	22
3.7.1	Kredibilitas	22
3.7.2	Transferabilitas	23
3.7.3	Dependabilitas	24
3.7.4	Konfirmabilitas	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	26
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	26
4.1.2	Lokasi dan Telepon Perusahaan	28
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	28
4.1.4	Sumber Daya Perusahaan	28
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.1.6	Uraian Kerja (Job Description).....	31
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	32
5.1	Temuan Penelitian	32
5.1.1	Sub fokus 1 pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital	32
5.1.2	Sub Fokus 2 Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi	38
5.1.3	Sub Fokus 3 Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital	43
5.2	Pembahasan Temuan Penelitian	49
5.2.1	Pembahasan Sub Fokus 1 pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital	49
5.2.2	Pembahasan Sub Fokus 2 Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi	51
5.2.3	Pembahasan Sub Fokus 3 Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital.....	52
5.3	Implementasi Temuan Penelitian	54
BAB VI	PENUTUP	56
6.1	Kesimpulan.....	56

6.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Penelitian Terdahulu	13
2	Data Informan	33
3	Jawaban Informan	34
4	Jawaban Informan	36
5	Jawaban Informan	37
6	Jawaban Informan	39
7	Jawaban Informan	40
8	Jawaban Informan	41
9	Jawaban Informan	43
10	Jawaban Informan	44
11	Jawaban Informan	45
12	Jawaban Informan	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1	Kerangka Pikir	15
2	Struktur PT Pegadaian Cabang Megamas-UPC Sarapung.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Dokumentasi Wawancara Informan 1	61
2	Dokumentasi Wawancara Informan 2.....	61
3	Dokumentasi Wawancara Informan 3.....	62
4	Dokumentasi Wawancara Informan 4.....	62
5	Dokumentasi Wawancara Informan 5.....	63
6	Dokumentasi Wawancara Informan 6.....	63
7	Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian	64
8	Tampilan Fitur Aplikasi PDS.....	66
9	bukti transaksi di Aplikasi Pegadaian Digital	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era modern telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi dan jasa keuangan. Digitalisasi bukan lagi sekadar tren, melainkan sebuah kebutuhan strategis untuk menjawab tantangan global, terutama dalam menghadirkan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Laporan World Bank (2023) menegaskan bahwa transformasi digital di sektor keuangan mampu memperluas inklusi finansial hingga 30% lebih besar dibanding layanan konvensional, khususnya di negara berkembang. Kondisi ini memperlihatkan bahwa teknologi bukan hanya soal inovasi, tetapi juga instrumen untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang sebelumnya terbatas.

Fenomena global tersebut juga tercermin di Indonesia, di mana digitalisasi menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023), jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 210 juta orang atau sekitar 77% dari total populasi. Angka ini mencerminkan meningkatnya ketergantungan masyarakat pada layanan digital, termasuk di bidang keuangan. Bank Indonesia (2022) juga melaporkan adanya lonjakan transaksi digital banking sebesar 30% dalam kurun waktu dua tahun terakhir, yang menandakan pergeseran signifikan dari transaksi manual menuju transaksi berbasis aplikasi. Perubahan perilaku ini

tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi mulai merambah hingga ke daerah-daerah, meskipun dengan tingkat adopsi yang berbeda.

Dalam konteks ini, perusahaan jasa keuangan di Indonesia dituntut untuk beradaptasi dengan cepat agar tidak tertinggal dari perubahan yang terjadi. PT Pegadaian (Persero), sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Holding Ultra Mikro bersama PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan PT Permodalan Nasional Madani (PNM), juga menghadapi tantangan serupa. Sejak berdiri pada tahun 1901, Pegadaian dikenal sebagai lembaga yang menyediakan layanan pinjaman berbasis gadai untuk masyarakat menengah ke bawah. Seiring dengan perkembangan zaman, Pegadaian tidak hanya menawarkan layanan gadai, tetapi juga investasi emas, pembiayaan syariah, serta berbagai produk keuangan mikro lainnya. Dengan jumlah nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia, Pegadaian memiliki peran vital dalam mendukung inklusi keuangan nasional.

Transformasi digital kemudian menjadi langkah strategis yang ditempuh Pegadaian untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu wujud nyatanya adalah hadirnya Pegadaian Digital Service (PDS), sebuah aplikasi berbasis daring yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu menjawab ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas layanan, terutama di tengah tingginya penetrasi penggunaan smartphone. Studi oleh Umami (2023) menunjukkan bahwa penerapan PDS

secara signifikan mempercepat proses transaksi dan memberikan alternatif layanan yang lebih praktis bagi nasabah Pegadaian Syariah.

Namun demikian, efektivitas transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi semata. Penelitian Heldinia (2023) menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi keuangan digital juga dipengaruhi oleh persepsi kenyamanan dan kecepatan layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Jika nasabah merasa aplikasi rumit atau tidak responsif, maka loyalitas mereka terhadap layanan bisa menurun. Hal serupa diungkapkan oleh Hasibuan (2023), yang menyebutkan bahwa meskipun aplikasi PDS mempercepat proses pinjaman, masih ada kendala dari sisi pengalaman subjektif nasabah, terutama terkait rasa percaya terhadap keamanan data dan pemahaman penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, persoalan yang muncul bukan hanya pada seberapa cepat aplikasi memproses transaksi, tetapi juga bagaimana nasabah merasakan pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek kuantitatif seperti tingkat kepuasan atau efisiensi layanan, dan belum banyak yang menyoroti dimensi emosional nasabah, misalnya rasa nyaman, kepercayaan, kecemasan, atau bahkan kebingungan ketika berinteraksi dengan layanan digital. Padahal, pengalaman nasabah bersifat sangat subjektif dan tidak dapat sepenuhnya diukur dengan angka statistik.

Selain itu, penelitian mengenai transformasi digital Pegadaian selama ini lebih banyak dilakukan di kantor cabang besar atau kota-kota utama, sedangkan

Unit Pelayanan Cabang (UPC) yang berada di daerah belum banyak mendapat perhatian. Padahal, karakteristik nasabah di UPC kerap berbeda, baik dari sisi literasi digital, tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, maupun pola hubungan sosial dengan petugas. Salah satu contohnya adalah Pegadaian UPC Sarapung di Kota Manado. Unit ini memiliki basis nasabah dari latar belakang yang beragam, termasuk masyarakat dengan keterbatasan literasi digital dan akses infrastruktur teknologi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan pengalaman yang berbeda dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dibandingkan nasabah di cabang besar.

Celah penelitian (research gap) inilah yang menjadikan kajian lebih mendalam tentang pengalaman nasabah di UPC Sarapung menjadi penting. Belum banyak penelitian yang menggali pengalaman individual nasabah ketika menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, khususnya terkait kecepatan layanan dan persepsi subjektif mereka terhadap transformasi layanan digital. Eksplorasi pengalaman ini perlu dilakukan melalui pendekatan kualitatif agar mampu menangkap makna personal, emosi, serta dinamika interaksi yang dialami nasabah dalam memanfaatkan layanan digital Pegadaian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah di Pegadaian UPC Sarapung dalam menggunakan aplikasi digital, dengan fokus pada bagaimana mereka menilai kecepatan layanan, kenyamanan, serta sejauh mana layanan digital dapat menggantikan atau melengkapi interaksi tatap muka dengan petugas. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman akademik mengenai transformasi layanan

digital, tetapi juga menawarkan masukan praktis bagi Pegadaian dalam menyempurnakan strategi digitalisasi, khususnya di unit pelayanan cabang yang memiliki karakteristik berbeda dari cabang utama.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persepsi nasabah UPC Sarapung terhadap kecepatan layanan digital yang disediakan oleh aplikasi Pegadaian Digital ?
2. Bagaimana pengalaman nasabah terkait kenyamanan, kepercayaan, dan kekhawatiran terhadap keamanan serta kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital ?
3. Sejauh mana layanan digital melalui aplikasi Pegadaian mampu menggantikan interaksi tatap muka antara nasabah dan petugas di UPC Sarapung ?

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada eksplorasi pengalaman nasabah di Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Sarapung, khususnya mereka yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Fokus penelitian diarahkan pada persepsi nasabah terhadap kecepatan layanan, serta pengalaman subjektif terkait kenyamanan, kepercayaan, dan keamanan penggunaan aplikasi. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem aplikasi, kinerja pegawai secara individu, maupun layanan Pegadaian di luar UPC Sarapung. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran spesifik mengenai

bagaimana transformasi layanan digital Pegadaian dirasakan oleh nasabah di lingkungan UPC Sarapung.

1.4 Fokus Penelitian

fokus penelitian diarahkan pada pengalaman nasabah terhadap kecepatan layanan dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital sebagai bagian dari transformasi layanan digital di Pegadaian UPC Sarapung. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana nasabah merasakan perubahan layanan digital, khususnya terkait kecepatan proses yang diberikan aplikasi Pegadaian Digital.

1.5 Sub Fokus Penelitian

1. Subfokus ini menekankan pada pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, termasuk kesan awal, tingkat kemudahan, serta respons mereka terhadap perubahan pola layanan dari manual ke digital.
2. Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi gadai dan bagaimana nasabah merasakan kenyamanan, kepercayaan, dan kemungkinan kekhawatiran yang muncul terkait keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital tersebut.
3. Penelitian ini juga difokuskan pada pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Pengalaman Nasabah

Pengalaman nasabah dalam layanan digital merupakan konsep multidimensional yang melibatkan interaksi antara faktor emosional, kognitif, dan perilaku. Lemon dan Verhoef (2020) melalui Customer Experience Framework menekankan bahwa pengalaman pelanggan dibentuk oleh rangkaian titik kontak (touchpoints) yang terjadi dalam seluruh perjalanan pengguna (customer journey), mulai dari pra-pembelian, penggunaan layanan, hingga pasca-pembelian. Dalam konteks layanan keuangan digital seperti Pegadaian Digital, pengalaman ini mencakup persepsi nasabah terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keandalan aplikasi, serta bagaimana aplikasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi mereka dalam melakukan transaksi secara daring.

Dimensi emosional pengalaman nasabah seringkali mencakup rasa puas, aman, dan percaya terhadap layanan digital. Hal ini sejalan dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang diperluas oleh Dwivedi et al. (2021), yang menyatakan bahwa niat pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan persepsi risiko. Dalam layanan Pegadaian, pengalaman nasabah juga sangat dipengaruhi oleh rasa percaya terhadap keamanan data pribadi, persepsi terhadap kerumitan sistem, dan

keyakinan bahwa aplikasi dapat mempermudah akses layanan tanpa harus datang ke kantor Pegadaian secara langsung.

Faktor sosial-ekonomi menjadi elemen penting yang turut membentuk pengalaman nasabah. Menurut Digital Divide Theory (van Dijk, 2020), kesenjangan literasi digital dan akses terhadap teknologi dapat menyebabkan perbedaan signifikan dalam cara nasabah merasakan manfaat layanan digital. Di daerah seperti UPC Sarapung, di mana tingkat literasi digital mungkin bervariasi, pengalaman nasabah bisa berbeda secara mencolok dibandingkan dengan cabang Pegadaian di daerah perkotaan.

Marques dan Ferreira (2023) menambahkan bahwa adopsi teknologi juga dipengaruhi oleh faktor budaya, norma sosial, dan kondisi ekonomi masyarakat, sehingga keberhasilan penerapan layanan digital sangat tergantung pada konteks lokal. Dengan demikian, pengalaman nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan individu dan lingkungan sosial untuk menerima perubahan menuju layanan berbasis teknologi.

2.2 Konsep Kecepatan Layanan Digital

Kecepatan layanan digital merupakan indikator penting dalam menilai kualitas dan efektivitas transformasi layanan keuangan. Dalam konteks layanan Pegadaian Digital, kecepatan tidak hanya diartikan sebagai waktu penyelesaian transaksi, tetapi juga mencakup kemudahan akses, stabilitas sistem, dan responsivitas aplikasi. Expectation-Confirmation Theory (ECT) yang dikemukakan oleh Bhattacharjee (2020) menjelaskan bahwa kepuasan

pengguna terbentuk ketika pengalaman aktual mereka sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi awal terkait kualitas layanan, termasuk kecepatan proses transaksi. Ketika aplikasi mampu memberikan hasil yang cepat dan konsisten, kepercayaan pengguna akan meningkat, sehingga memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Lin et al. (2022) mengembangkan konsep Perceived Service Speed (PSS), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kecepatan layanan dipengaruhi oleh desain antarmuka pengguna, efisiensi alur transaksi, serta kestabilan sistem. Dalam layanan Pegadaian Digital, persepsi kecepatan dapat menurun meskipun proses transaksi secara teknis singkat, jika pengguna merasa antarmuka aplikasi membingungkan atau sistem sering mengalami gangguan. Sebaliknya, aplikasi yang memiliki navigasi sederhana, fitur responsif, dan proses verifikasi yang efisien akan menciptakan persepsi kecepatan yang lebih positif.

Selain faktor teknis, persepsi kecepatan juga dipengaruhi oleh aspek psikologis pengguna. Studi terbaru oleh Hossain et al. (2021) menunjukkan bahwa rasa percaya terhadap keandalan layanan digital dapat memperkuat persepsi bahwa layanan tersebut cepat, meskipun perbedaan waktu nyata tidak signifikan. Hal ini relevan dalam konteks UPC Sarapung, di mana nasabah mungkin lebih memperhatikan kemudahan penggunaan aplikasi dan kepastian transaksi dibandingkan dengan waktu proses dalam hitungan detik.

2.3 Konsep Transformasi Layanan Digital

Transformasi layanan digital adalah proses strategis yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasional

organisasi untuk meningkatkan nilai layanan, efisiensi, dan pengalaman pengguna. Menurut Digital Transformation Framework yang dikemukakan Vial (2021), transformasi digital tidak hanya melibatkan pengenalan teknologi baru, tetapi juga perubahan mendasar dalam model bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja. Dalam konteks Pegadaian, transformasi digital diwujudkan melalui aplikasi Pegadaian Digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi gadai secara daring, dengan tujuan memperluas akses, mempercepat layanan, dan menciptakan pengalaman yang lebih personal.

Verhoef et al. (2021) menambahkan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada tiga faktor utama: kapabilitas teknologi (*technological capabilities*), strategi layanan (*service strategy*), dan kesiapan pengguna (*customer readiness*). Strategi layanan yang efektif tidak hanya fokus pada inovasi teknologi, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut dapat menyelesaikan masalah nyata yang dihadapi pengguna. Dalam kasus Pegadaian, ini berarti aplikasi digital harus mampu menjawab kebutuhan nasabah yang sebelumnya mengandalkan layanan tatap muka, tanpa mengorbankan kepercayaan dan kenyamanan mereka.

Faktor konteks sosial-ekonomi juga menjadi determinan penting dalam keberhasilan transformasi digital. Marques dan Ferreira (2023) menegaskan bahwa transformasi digital yang tidak mempertimbangkan tingkat literasi digital dan kondisi infrastruktur di wilayah tertentu berpotensi menimbulkan kesenjangan layanan. Di UPC Sarapung, di mana tingkat akses internet dan pemahaman teknologi mungkin tidak setinggi di daerah perkotaan,

transformasi digital memerlukan pendekatan yang lebih inklusif, seperti edukasi pengguna dan dukungan teknis tambahan. Dengan demikian, transformasi layanan digital Pegadaian bukan hanya sekadar adopsi teknologi, tetapi juga proses adaptasi yang melibatkan pengguna dan lingkungan sosial tempat layanan tersebut dijalankan.

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai pendukung penelitian ini :

Tabel 1
Hasil Penelitian Yang Relevan

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Utama
1.	Bawias & Desy Pranita (2015)	Eksplorasi Brand Imagery Sebuah Bank Berdasarkan Perspektif Nasabah: Studi pada Bank Jateng Salatiga	Menganalisis pemahaman nasabah terhadap brand imagery bank	Pemahaman nasabah terbentuk dari pengalaman dan informasi eksternal.
2.	Sari & Wulandari (2022)	Peran PDS Helvetia	Peningkatan kepuasan nasabah	PDS sangat membantu nasabah
3.	Andini et al. (2022)	Kualitas Layanan Online UM Purwokerto	Efektivitas dan komunikasi digital	Efektif tapi masih ada celah komunikasi
4.	Kaindeh & Aviva Gleadis (2022)	Sosialisasi Aplikasi Pegadaian Digital Pada Politeknik Negeri Manado	Pemanfaatan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi	Pemanfaatan aplikasi masih belum maksimal karena kurangnya promosi
5.	Rayhanie et al. (2023)	Efektivitas Layanan PDS di Pekanbaru	Efektivitas aplikasi digital	Mempermudah transaksi, tapi belum optimal

6.	Dzikri (2023)	Efektivitas PDS Syariah Ajibarang	Kecepatan & kendala teknis	Ada peningkatan kecepatan tapi sering error
7.	Chairunnisa et al. (2024)	Efektivitas & Efisiensi PDS Bogor	Kecepatan dan efisiensi aplikasi	Setara outlet fisik tapi banyak nasabah belum paham
8.	Lestari & Widyaningsih (2024)	Kecepatan Pelayanan Kartasura	Pengaruh kecepatan terhadap keputusan nasabah	Kecepatan berpengaruh positif
9.	Novikanada & Zahra (2024)	Analisis PDS Malang	Aspek web service & kemudahan	Efektif tapi kurang stabil dari sisi teknis
10	M. K. E Paendong, A. P. Kumaat, P. R. Raming & A. Kolondam (2023)	Penerapan sistem Administrasi Digital dan Pemasaran Digital dengan website Profiling Produk UMKM di Galeri Investasi Politeknik Negeri Manado	Berfokus pada penerapan sistem administrasi digital dan pemasaran digital melalui pembuatan website profiling produk UMKM di Galeri Investasi Politeknik Negeri Manado	Penerapan Website profiling berdampak positif terhadap peningkatan keterampilan administrasi digital, efektivitas sinkronasi data penjualan, serta kemampuan pelaku UMKM dalam promosi dan strategi pemasaran online
11	Melky Paendong, Arief Perdana Kumaat, Arifmanuel Kolondam, Diana Maramis (2023)	Feasibility Study of Digital Administration and Digital Marketing of SMEs Products at The Investment Gallery of Manado State Polytechnic	Studi kelayakan penerapan administrasi digital dan pemasaran digital untuk produk UMKM di Galeri Investasi Politeknik Negeri Manado	Sistem administrasi digital dan pemasaran digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas pasar, serta meningkatkan penjualan.

Sumber Olahan : Penulis 2025

2.5 Kerangka Berpikir

Penelitian ini berangkat dari fenomena transformasi layanan di Pegadaian yang beralih dari sistem manual ke layanan berbasis digital melalui aplikasi Pegadaian Digital. Perubahan ini membawa konsekuensi pada pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan, khususnya terkait kecepatan, kenyamanan, keamanan, serta sejauh mana layanan digital mampu menggantikan layanan tatap muka.

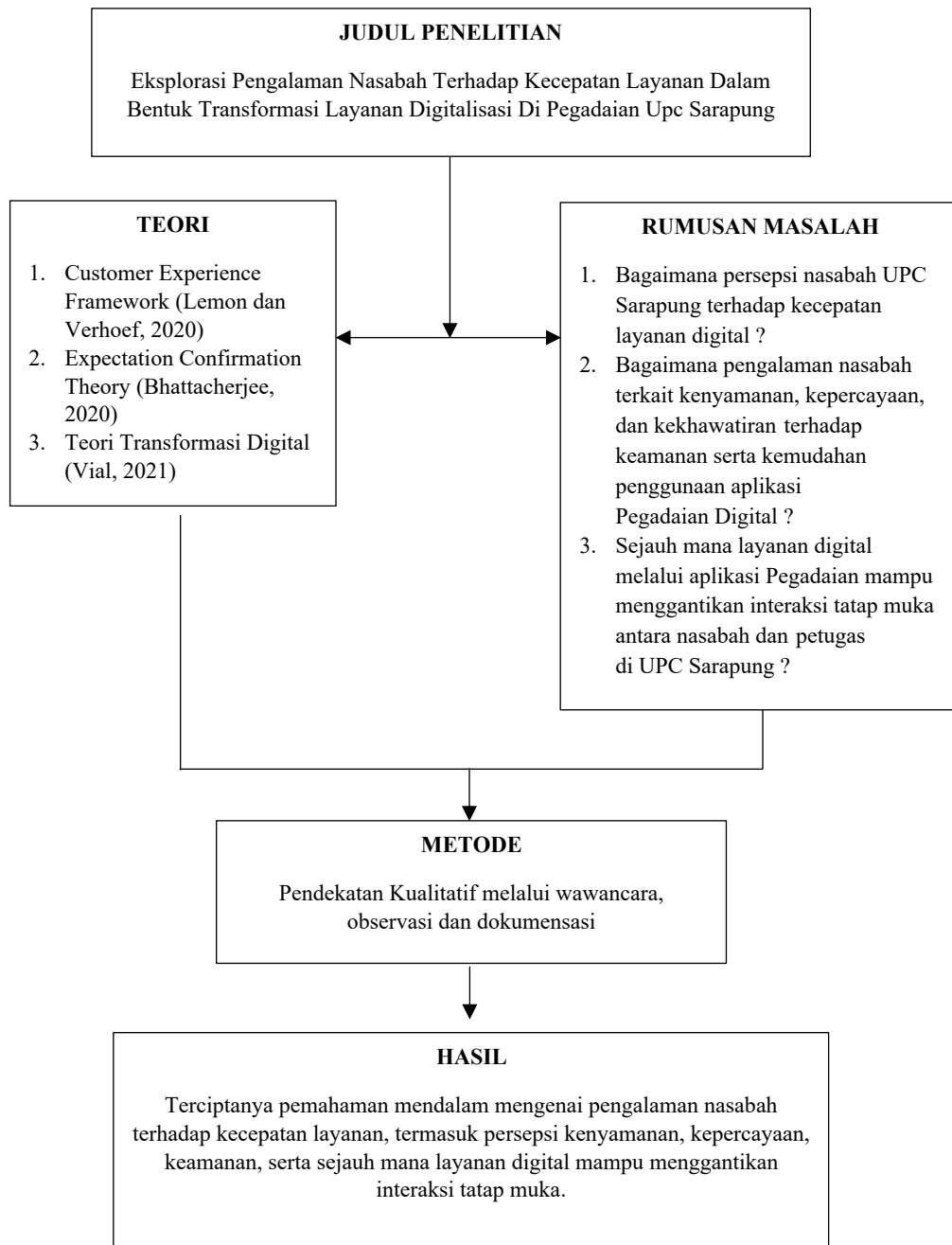
Dalam penelitian ini digunakan tiga landasan teori utama. Pertama, Customer Experience Framework (Lemon & Verhoef, 2020) yang menekankan pentingnya pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan layanan. Teori ini relevan karena dapat mengukur bagaimana nasabah merasakan manfaat, hambatan, serta kenyamanan ketika menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Kedua, Expectation Confirmation Theory (Bhattacharjee, 2020), yang menjelaskan sejauh mana layanan digital sesuai dengan ekspektasi nasabah. Jika harapan nasabah terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap aplikasi akan meningkat. Ketiga, Teori Transformasi Digital (Vial, 2021) yang menjelaskan bahwa digitalisasi bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan juga perubahan proses bisnis dan interaksi dengan pelanggan.

Berdasarkan teori tersebut, rumusan masalah penelitian difokuskan pada tiga hal utama. Pertama, bagaimana persepsi nasabah terhadap kecepatan layanan digital di UPC Sarapung. Kedua, bagaimana pengalaman nasabah dalam hal kenyamanan, kepercayaan, keamanan, serta kemudahan penggunaan

aplikasi Pegadaian Digital. Ketiga, sejauh mana layanan digital mampu menggantikan interaksi tatap muka antara nasabah dan pegawai di kantor Pegadaian.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pengalaman nyata nasabah secara lebih komprehensif, sehingga dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai dinamika penggunaan aplikasi Pegadaian Digital.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana nasabah merasakan kecepatan layanan, kenyamanan, serta kendala yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memahami sejauh mana layanan digital dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta perannya dalam menggantikan layanan manual. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan digital, sekaligus memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan teori terkait pengalaman nasabah dan transformasi digital.



Gambar 1
Kerangka Berpikir

Sumber : Oalahan Penulis 2025

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sarapung yang beralamat di Jl. Sarapung No.3, Lawangirung, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Pelaksanaan dilakukan sejak Januari sampai dengan Agustus 2025.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian naratif, karena bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif nasabah Pegadaian UPC Sarapung terhadap kecepatan layanan dalam proses transformasi digital.

3.3 Metode dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis naratif, karena tujuan utama penelitian adalah menggali pengalaman subjektif nasabah Pegadaian UPC Sarapung dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, khususnya terkait kecepatan layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap makna, emosi, serta dinamika personal yang dialami informan selama berinteraksi dengan layanan digital. Prosedur penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan berikut:

1. Persiapan Penelitian

Pada tahap awal, peneliti melakukan studi literatur terkait digitalisasi layanan keuangan, pengalaman nasabah, dan transformasi layanan digital.

Selain itu, peneliti menyusun pedoman wawancara dan observasi sebagai instrumen pendukung.

2. Pemilihan Informan

Informan dipilih secara purposive, yaitu nasabah aktif Pegadaian UPC Sarapung yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Kriteria informan tidak dibatasi secara ketat, namun dipilih berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam mengakses layanan digital.

3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan tiga teknik utama, yaitu :

- 1) Wawancara mendalam semi-terstruktur, untuk menggali narasi dan persepsi nasabah mengenai kecepatan layanan, kenyamanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi.
- 2) Observasi partisipatif, dilakukan dengan mengamati langsung interaksi nasabah saat menggunakan aplikasi maupun ketika berhubungan dengan petugas Pegadaian.
- 3) Dokumentasi, berupa foto, catatan lapangan, maupun materi pendukung seperti brosur layanan digital dan tangkapan layar penggunaan aplikasi.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis diarahkan untuk menemukan pola-pola pengalaman nasabah serta makna subjektif yang mereka rasakan terkait kecepatan layanan digital.

5. Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas, penelitian menggunakan triangulasi sumber dan teknik, member checking dengan informan, serta diskusi dengan pembimbing dan sejawat.

3.4 Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Creswell & Poth (2021), data primer dalam penelitian kualitatif adalah data yang diperoleh langsung dari partisipan melalui interaksi, pengalaman, dan pengamatan terhadap fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap nasabah Pegadaian yang menggunakan aplikasi pegadaian digital.

Sumber data primer yaitu dari wawancara mendalam secara semi-terstruktur untuk menggali narasi dan pengalaman pribadi dari nasabah Pegadaian UPC Sarapung yang menggunakan layanan digital, terutama terkait persepsi terhadap kecepatan layanan. Informan dalam penelitian ini yaitu nasabah aktif yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Selain itu observasi langsung dilakukan secara partisipatif di lokasi layanan Pegadaian UPC Sarapung untuk mengamati perilaku pengguna saat mengakses layanan digital. Fokus observasi meliputi interaksi nasabah dengan aplikasi, respon emosional, kesulitan penggunaan, dan peran petugas dalam mendampingi pengguna.

2. Data Sekunder

Menurut Flick (2020), data sekunder adalah data yang telah tersedia sebelumnya dan dikumpulkan melalui dokumen, arsip, literatur, dan sumber lain yang dapat mendukung pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Data sekunder digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Jenis data sekunder dalam penelitian ini mencakup pamflet promosi layanan digital yang tersedia di kantor, Foto suasana pelayanan digital, tangkapan layar proses transaksi aplikasi dan dokumentasi saat observasi dan wawancara.

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan data

1) Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Dilakukan secara langsung terhadap informan kunci, yaitu nasabah aktif pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Wawancara bersifat semi-terstruktur untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pemahaman informan mengenai kecepatan layanan dan proses transformasi digital.

2) Observasi Partisipatif

Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan digital di Pegadaian UPC Sarapung. Fokus pengamatan meliputi interaksi nasabah dengan aplikasi, ekspresi atau respons emosional, kesulitan teknis yang dialami, serta bagaimana petugas memberikan bantuan atau edukasi kepada nasabah.

3) Studi Dokumentasi

Mengkaji berbagai dokumen pendukung seperti brosur layanan digital serta dokumentasi visual (foto atau tangkapan layar) yang relevan untuk memperkuat temuan hasil wawancara dan observasi.

2. Prosedur Pengumpulan Data

- 1) Memilih informan secara bebas berdasarkan kesediaan dan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital Pegadaian. Informan tidak dibatasi oleh kriteria khusus, namun dipilih berdasarkan pengalaman pribadi mereka sebagai pengguna aplikasi digital Pegadaian.
- 2) Menyusun pedoman wawancara dan observasi. Pedoman disusun berdasarkan fokus penelitian untuk memastikan arah wawancara tetap sesuai dengan tujuan eksplorasi pengalaman nasabah terhadap layanan digital.
- 3) Melakukan wawancara dan observasi secara langsung di lapangan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencatat dan merekam wawancara (dengan izin), serta mencatat hasil observasi secara sistematis.
- 4) Mengumpulkan dokumentasi pendukung. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto suasana pelayanan, tangkapan layar aplikasi, pengambilan materi pendukung seperti pamflet promosi aplikasi pegadaian digital serta catatan maupun rekaman.

- 5) Melakukan triangulasi data. Triangulasi dilakukan untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh temuan yang kredibel dan valid.

3.6 Prosedur Analisa Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam makna, persepsi, serta pengalaman subjektif informan. Analisis dilakukan melalui tahapan berikut :

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti menyaring, memilah, dan merangkum data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan. Fokus utama reduksi diarahkan pada informasi yang relevan dengan pengalaman nasabah, persepsi terhadap kecepatan layanan digital, serta dampaknya dalam konteks transformasi layanan Pegadaian di UPC Sarapung. Data yang tidak relevan atau di luar fokus penelitian akan dieliminasi untuk menjaga kejelasan arah analisis.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan langsung dari informan, serta uraian hasil observasi. Penyajian ini bertujuan untuk memperlihatkan pola-pola pengalaman nasabah dan dinamika penggunaan layanan digital dalam bentuk yang utuh dan bermakna. Data juga dapat ditampilkan dalam bentuk

matriks sederhana atau tabel tematik untuk memperjelas hubungan antar fenomena.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti menarik makna, interpretasi, serta pola-pola hubungan antar temuan. Kesimpulan dibuat dengan mengacu pada tujuan penelitian, yaitu memahami bagaimana pengalaman nasabah terhadap kecepatan layanan mencerminkan keberhasilan atau tantangan dalam proses transformasi digital.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

3.7.1 Kredibilitas

Kredibilitas merujuk pada tingkat keyakinan terhadap kebenaran data dan temuan yang dihasilkan. Menurut Creswell & Poth (2021), kredibilitas berhubungan langsung dengan validitas internal dalam penelitian kualitatif. Untuk mencapai kredibilitas tinggi, penelitian ini menerapkan strategi sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber dan Teknik

Data dikumpulkan dari berbagai jenis informan seperti nasabah pengguna Pegadaian Digital, petugas layanan, dan manajemen UPC Sarapung. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melihat fenomena dari sudut pandang yang berbeda dan memverifikasi kebenaran data antar sumber.

2. Member Checking (Pengecekan Kembali kepada Informan)

Setelah proses wawancara, peneliti akan menyampaikan kembali ringkasan atau transkrip wawancara kepada informan untuk dikonfirmasi kebenarannya. Langkah ini memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud asli informan, menghindari kesalahan makna dan memperkuat validitas data.

3. Perpanjangan Keikutsertaan di Lapangan

Peneliti akan menghabiskan waktu yang cukup di lokasi penelitian untuk membangun hubungan yang baik dengan informan, memahami konteks sosial dan budaya setempat, serta mengamati secara langsung proses penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih autentik dan representatif.

4. Diskusi dengan Teman Sejawat (Peer Debriefing)

Peneliti akan berdiskusi dengan pembimbing atau rekan peneliti lain untuk mendapatkan sudut pandang baru, menguji logika analisis, dan meminimalkan bias pribadi dalam interpretasi data.

3.7.2 Transferabilitas

Transferabilitas adalah sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks atau situasi lain yang memiliki karakteristik serupa (Lincoln & Guba, 2020). Penelitian ini berupaya memastikan transferabilitas melalui :

1. Deskripsi Tebal (Thick Description)

Peneliti akan memaparkan secara detail konteks penelitian, termasuk kondisi sosial, karakteristik nasabah, tingkat literasi digital, dan

infrastruktur teknologi di UPC Sarapung. Deskripsi ini memberi pembaca gambaran menyeluruh sehingga dapat menilai sendiri kesesuaian temuan untuk diterapkan di lokasi lain.

2. Profil Informan yang Jelas

Peneliti akan menyajikan profil informan secara rinci, seperti usia, tingkat pendidikan, pengalaman menggunakan layanan digital, dan jenis layanan yang sering digunakan. Hal ini membantu pembaca memahami latar belakang sumber data serta relevansi temuan dengan konteks yang berbeda.

3.7.3 Dependabilitas

Dependabilitas merujuk pada konsistensi proses penelitian dari awal hingga akhir. Menurut Creswell & Poth (2021), penelitian yang dependabel harus terdokumentasi dengan baik sehingga prosesnya dapat diaudit oleh pihak lain.

Strategi yang digunakan meliputi :

1. Audit Trail (Jejak Audit)

Seluruh proses penelitian mulai dari perencanaan, penyusunan instrumen wawancara, proses pengumpulan data, perekaman, transkripsi, hingga analisis akan di dokumentasikan secara sistematis. Dengan adanya jejak audit, peneliti lain dapat menelusuri langkah-langkah yang telah dilakukan.

2. Diskusi Rutin dengan Pembimbing

Peneliti akan mengadakan konsultasi berkala dengan pembimbing untuk membahas kemajuan penelitian, temuan sementara, dan teknik analisis yang digunakan, sehingga proses penelitian tetap terarah dan konsisten.

3.7.4 Konfirmabilitas

Konfirmabilitas menekankan bahwa hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data lapangan dan bukan hasil bias atau opini pribadi peneliti. Menurut Lincoln & Guba (2020), konfirmabilitas dapat dicapai melalui :

1. Audit Dokumen

Semua dokumen penelitian, seperti transkrip wawancara, catatan observasi, foto, tangkapan layar aplikasi Pegadaian Digital, dan dokumen pendukung lain, akan disimpan dalam arsip fisik maupun digital. Langkah ini memudahkan verifikasi oleh pihak lain.

2. Penyajian Kutipan Langsung dari Informan

Dalam laporan hasil penelitian, peneliti akan menampilkan ucapan atau pernyataan asli informan sebagaimana yang mereka sampaikan. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar berasal dari informasi yang diberikan narasumber, bukan hasil rekaan atau tafsiran sepihak peneliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Pegadaian bermula sejak tahun 1746 yang dimana pada tahun yang sama VOC juga mendirikan Bank Van Leening yang merupakan Lembaga Keuangan dengan memberikan kredit dengan system Gadai. Pada tahun 1811 Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening sehingga masyarakat diberikan kebebasan untuk mendirikan usaha dengan system Gadai.

Pegadaian pertama kali didirikan di Sukabumi Jawa Barat tepatnya pada tanggal 1 April 1901 yang kemudian pada tahun 1905 Pegadaian secara resmi berbentuk Lembaga Jawatan. Selang 54 Tahun kemudian Badan Hukum Pegadaian berubah dari Jawatan menjadi PN (Perusahaan Negara) yang berlandaskan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No.19 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah (PP) No.178 Tahun 1961.

Pada Tahun 1969 Badan Hukum Kembali diubah dari PN menjadi PERJAN yang didasarkan oleh PP No.7 Tahun 1969. Pada tahun 1990 Badan Hukum PERJAN berubah menjadi PERUM yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah No.103 Tahun 2000. Perubahan bentuk Badan Hukum Kembali terjadi pada tahun 2012 dari PERUM menjadi PESERO tepatnya pada 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.51 Tahun 2011. 9 Tahun kemudian

Badan Hukum Pegadaian berubah Kembali menjadi Perseroan Terbatas yaitu pada tanggal 23 September 2021 yang berlandaskan Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 2021. Hingga saat ini belum ada perubahan badan hukum sehingga tetap disebut sebagai PT.

Pada saat ini Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan saham dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan PT Bank Rakyat Indonesia. Sesuai dengan status hukum Pegadaian, maka kepemilikan Pegadaian adalah berbentuk saham yang berasal dari penyertaan modal Pemerintah Republik Indonesia (Saham Seri A Dwiwarna) sebanyak 0,00002% dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) (Saham Seri B) sebanyak 99,99998%

Perbedaan antara UPC dan Cabang yaitu terletak pada pelayanannya, yang dimana Cabang dapat melayani semua produk pegadaian sebagai kantor utama. Sedangkan UPC hanya fokus melayani transaksi tertentu seperti gadai emas logam mulia dan perhiasan serta melayani pembayaran bunga dan angsuran. Tujuan di dirikannya UPC yaitu untuk memperluas pemasaran PT. Pegadaian sehingga mempersempit pemasaran para kompetitor.

Merujuk pada penelitian di PT. Pegadaian Area Manado 1 yang memiliki Kantor Wilayah, Cabang dan Unit Pelayanan Cabang. Pada penelitian ini Unit Pelayanan Cabang Sarapung menjadi pilihan untuk melaksanakan penelitian ini. UPC Sarapung merupakan anak cabang dari Cabang Pegadaian Megamas.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Kantor UPC Sarapung terletak pada Jl. Sarapung No.3, Lawangirung, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Nomor telepon yang terhubung dengan UPC Sarapung yaitu +62 821-9685-7129.

4.1.3 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 bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh dan SDM yang profesional berbudaya kinerja yang baik.

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Sebagai salah satu unit pelayanan cabang, Pegadaian UPC Sarapung memiliki sumber daya yang cukup memadai untuk mendukung kegiatan operasional maupun pelayanan kepada nasabah. Sumber daya ini mencakup aspek sumber daya manusia, fasilitas fisik, serta dukungan teknologi.

1. Sumber Daya Manusia

UPC Sarapung didukung oleh sejumlah pegawai dengan pembagian tugas yang jelas, mulai dari pimpinan unit, karyawan hingga petugas keamanan. Kompetensi pegawai terus ditingkatkan melalui pelatihan internal maupun arahan dari kantor cabang, khususnya terkait pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital. Keberadaan SDM yang terlatih menjadi kunci dalam menjaga kualitas layanan, baik manual maupun digital.

2. Sarana dan Prasarana fisik

Secara fisik, UPC Sarapung memiliki kantor yang dilengkapi dengan ruang pelayanan nasabah, peralatan komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lain yang menunjang kelancaran pelayanan. Lingkungan kantor yang strategis juga memudahkan aksesibilitas nasabah.

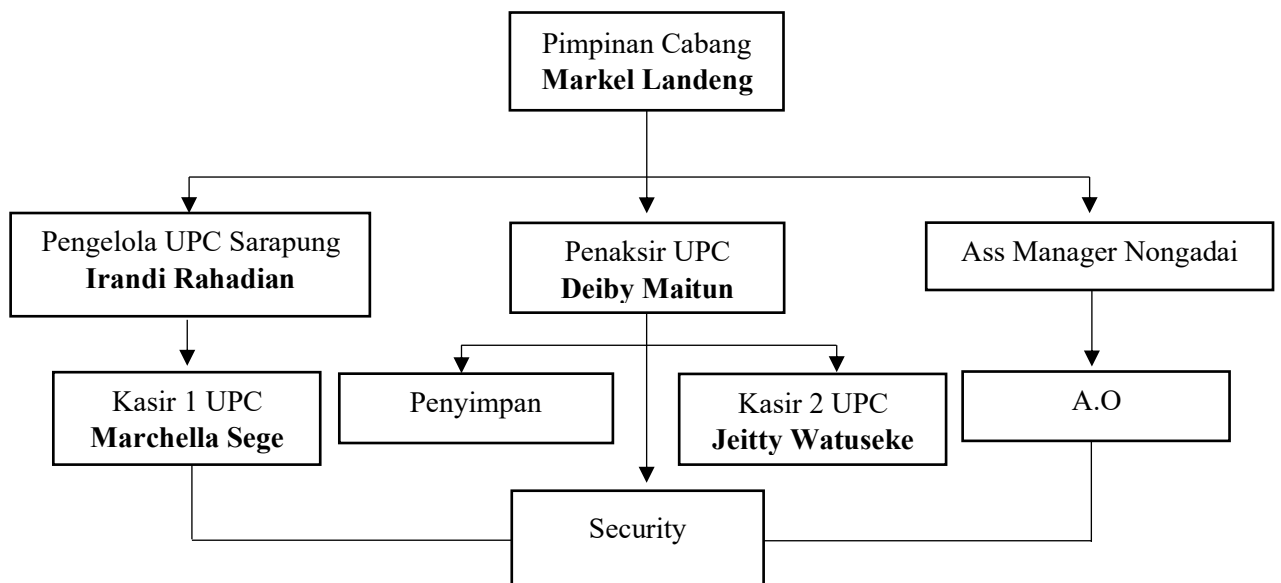
3. Sumber Daya Teknologi

Dalam rangka transformasi layanan digital, UPC Sarapung telah memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai salah satu instrumen utama pelayanan. Dukungan teknologi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara daring, mulai dari pengecekan saldo pinjaman, pembelian emas, hingga pelunasan cicilan. Meski demikian, tingkat pemanfaatan teknologi ini sangat bergantung pada literasi digital nasabah serta kesiapan infrastruktur jaringan di wilayah sekitar.

Dengan kombinasi ketiga aspek sumber daya tersebut, UPC Sarapung berupaya menjaga keseimbangan antara pelayanan manual dan digital. Namun, masih terdapat tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan sumber daya, terutama dalam meningkatkan keterampilan digital nasabah dan konsistensi kecepatan jaringan internet. Hal ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam merasakan transformasi layanan Pegadaian dari manual ke digital.

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut struktur PT. Pegadaian Cabang Megamas – UPC Sarapung.



Gambar 2

Struktur PT Pegadaian Cabang Megamas-UPC Sarapung

Sumber : Data Perusahaan PT. Pegadaian UPC Sarapung 2025

4.1.6 Uraian Kerja (Job Description)

1. Pimpinan Cabang, tugas dari peminan cabang yaitu mengelola Cabang serta Unit Pelayanan Cabang (UPC) dengan memastikan bahwa semua terorganisir dengan baik
2. Pengelola UPC, bertugas mengelola Unit Pelayanan Cabang dengan mengawasi seluruh kegiatan operasional pada UPC yang dikelola.
3. Penaksir, yaitu orang yang bertugas untuk menaksir barang jaminan yang akan digadai oleh nasabah untuk menentukan jumlah pinjaman yang sesuai dengan barang jaminan.
4. Account Officer (A.O), bertugas untuk melakukan survei dan analisis untuk menjaring nasabah baru.
5. Assistant Manager Nongadai, bertugas membantu manager non gadai dalam mengelola serta mengawasi seluruh kegiatan non gadai di kantor Cabang.
6. Penyimpan, bertugas dalam menyimpan, memelihara serta mengeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan
7. Kasir, Tugas utama kasir adalah dalam hal administrasi keuangan pada Kantor Cabang maupun UPC yaitu, penerimaan uang serta pembayaran uang antara lain, pembayaran bunga, tebus gadai, cicil gadai, pembayaran angsuran, dan lain sebagainya.
8. Security, Bertugas dalam hal menjaga keamanan kantor, memberikan informasi serta menawarkan bantuan jika diperlukan oleh nasabah

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari 6 informan, penelitian ini menemukan bahwa transformasi layanan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memengaruhi pengalaman nasabah di UPC Sarapung, baik dari aspek kecepatan layanan, kenyamanan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, maupun pandangan mereka mengenai perubahan dari layanan manual ke digital. Untuk itu, temuan penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 2
Data Informan

No	Nama Informan	Usia	Status
1	Irgi Bako	26 Tahun	Nasabah
2	Shinta Lasut	35 Tahun	Nasabah
3	Indriani Budiman	40 Tahun	Nasabah
4	Lidya Kumolontang	42 Tahun	Nasabah
5	Marchella Songke	45 Tahun	Nasabah

Sumber : Olahan Penulis 2025

5.1.1 Sub fokus 1 pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital

- 1. Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital ?*

Tabel 3
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Pertama agak ragu, mar setelah kita pake ternyata bagus. (Awalnya ragu-ragu untuk mencoba namun setelah dipakai ternyata aplikasinya bagus).	22/08/2025
Informan 2	Pertama masih bingo karna blum pernah pakai sebelumnya. (Awalnya agak bingung karena belum pernah pakai aplikasi Pegadaian sebelumnya).	22/08/2025
Informan 3	Pertama pake depe jaringan lambat, jadi pas login ba lama, mar setelah login senang karna nyanda antre. (Pengalaman pertama jaringannya lambat, jadi waktu mau login agak lama. Tapi setelah berhasil masuk, saya senang karena transaksi tanpa antre).	23/08/2025
Informan 4	Pertama pake pas bayar cicilan tako salah tindis, mar so jadi tabiasa. (Saya pertama kali coba waktu mau bayar cicilan emas. Rasanya takut salah pencet karena kurang paham teknologi. Tapi jadi terbiasa).	25/08/2025
Informan 5	Pertama menyenangkan karna so tabiasa pake aplikasi laeng, aplaagi for yang sibuk (Pengalaman saya cukup menyenangkan. Dari awal saya sudah terbiasa pakai aplikasi lain, jadi waktu coba Pegadaian Digital langsung bisa. Saya merasa layanan ini membantu sekali, apalagi kalau lagi sibuk)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian informan merasa cukup terbantu dan puas ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Dua informan yaitu informan 3 dan Informan 5 menyatakan pengalaman awalnya menyenangkan dan aplikasi mudah dipahami setelah mencoba, bahkan ada yang langsung merasa terbiasa. Namun, tiga informan lain yaitu informan 1, Informan 2 dan Informan 4 mengaku sempat ragu-ragu di awal penggunaan dan juga mengalami kesulitan, seperti kebingungan menggunakan fitur. Hal ini menunjukkan bahwa faktor usia memungkinkan kurangnya pemahaman nasabah mengenai penggunaan teknologi karena dilihat dari cakupan usia informan berusia diatas 30 tahun, Informan 3 dan 5 menyatakan pengalaman awalnya menyenangkan mungkin karena pendampingan yang baik dari petugas saat pertama kali penggunaan sedangkan informan 1 berusia 26 tahun menyatakan masih ragu-ragu yang kemungkinan karena pertama kali menggunakan aplikasi tersebut.

2. *Apa saja kendala atau kesulitan yang pernah Anda alami saat menggunakan layanan ini ?*

Tabel 4
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Kalo kesulitan nyanda ada kecuali jaringan. (Untuk kesulitan tidak ada, mungkin hanya kendala di jaringan saya)	22/08/2025
Informan 2	Biasanya takendala jaringan jadi susah login. (Sering terkendala jaringan, jadi aplikasinya susah dibuka)	22/08/2025
Informan 3	Kadang aplikasi takauar sendiri pas transaksi jadi musti ulang. (Kadang aplikasi keluar sendiri waktu transaksi, jadi harus ulang lagi)	23/08/2025
Informan 4	Kita agak bingo deng tako pas awal pake deng butuh waktu for cari tau depe fitur. (Saya agak bingung dan takut diawal pemakaian, butuh waktu untuk mengerti fitur-fiturnya)	25/08/2025
Informan 5	Pernah gagal ba bayar karna depe sistem error jadi datang langsung ke kantor. (Pernah gagal pembayaran karena sistem error, jadi akhirnya tetap datang ke kantor)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kelima informan mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Kendala yang paling sering muncul adalah gangguan jaringan, aplikasi yang keluar sendiri, serta error pada sistem sehingga transaksi gagal. Selain itu, ada juga

informan yang merasa kesulitan memahami menu aplikasi pada awal penggunaan yaitu informan 4. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan teknis dan keterbatasan pemahaman yang memengaruhi kenyamanan pengguna.

3. *Sejauh mana layanan digital ini membuat Anda merasa nyaman dibandingkan layanan tatap muka ?*

Tabel 5
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Kalo perbandingan lebe cepat lewat aplikasi. (Untuk perbandingannya lebih nyaman dan lebih cepat menggunakan aplikasi di banding harus datang ke kantor)	22/08/2025
Informan 2	Lebe nyaman pake aplikasi karna bisa kapan pun. (Lebih nyaman aplikasi karena bisa dipakai kapan saja tanpa harus antre di kantor).	22/08/2025
Informan 3	Lumayan, mar kalo transaksi besar lebe suka langsung. (Lumayan nyaman, tapi kalau transaksi besar saya masih lebih tenang tatap muka)	23/08/2025
Informan 4	Nyaman mar kadang tako salah tindis. (Nyaman karena hemat waktu, cuma kadang takut salah klik saat transaksi)	25/08/2025
Informan 5	Apalagi kalo sibuk kerja, sangat nyaman. (Apalagi sibuk kerja, jadi aplikasi ini jauh lebih praktis daripada datang langsung).	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas informan yaitu informan 1, informan 2, informan 4 dan informan 5 merasa layanan digital Pegadaian lebih nyaman dibandingkan layanan tatap muka karena lebih cepat, praktis, dan bisa diakses kapan saja tanpa antri. Informan 5 juga menilai layanan digital menghemat waktu dan sangat membantu terutama bagi yang sibuk. Namun, ada satu informan yaitu informan 3 yang menyebutkan bahwa untuk transaksi besar ia masih lebih tenang menggunakan layanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan layanan digital diakui tinggi, namun kepercayaan penuh terhadap keamanan transaksi besar masih menjadi pertimbangan bagi sebagian nasabah, kemungkinan karena informan 3 pernah mengalami hal yang kurang menyenangkan sehingga kurang percaya terhadap layanan digital.

5.1.2 Sub Fokus 2 Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi

1. *Apakah pernah terjadi keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi ?*

Tabel 6
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	For gangguan biasanya proses transaksi lambat. (Untuk gangguan biasanya terjadi keterlambatan saat proses transaksi)	22/08/2025
Informan 2	Pernah pas jaringan bisae jadi transaksi tertunda. (Pernah, waktu jaringan internet lemah jadi transaksi tertunda).	22/08/2025
Informan 3	Depe aplikasi ja error jadi musti coba ulang. (Ya, aplikasinya sempat error dan harus dicoba beberapa kali).	23/08/2025
Informan 4	Pernah pas bayar cicilan nyanda langsung masuk, jadi tako. (Pernah sekali, pembayaran cicilan tidak langsung masuk sehingga saya khawatir)	25/08/2025
Informan 5	Jarang mar pernah gangguan pas aplikasi maintenance nda bisa pake. (Jarang, tapi pernah ada gangguan saat sistem maintenance sehingga tidak bisa dipakai).	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, peneliti menyimpulkan bahwa semua nasabah pernah mengalami keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital. Gangguan yang disebutkan meliputi jaringan

internet lemah, aplikasi error, pembayaran cicilan tidak langsung masuk, serta sistem maintenance yang membuat aplikasi tidak bisa digunakan. Walaupun gangguan tersebut tidak selalu terjadi, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan digital masih dipengaruhi oleh faktor teknis, baik dari sistem aplikasi maupun kondisi jaringan.

2. Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan proses transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital ?

Tabel 7
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Transaksi cepat deng layanan bagus pas jaringan lagi bagus. (Proses transaksinya sangat cepat dan layanannya bagus ketika jaringan bagus dan aplikasi tidak maintenance)	22/08/2025
Informan 2	Cukup cepat Cuma hitungan menit so klar. (Cukup cepat, hanya beberapa menit transaksi sudah selesai)	22/08/2025
Informan 3	Kalo jaringan bagus lebe cepat daripada antri. (Kalau jaringan bagus, prosesnya sangat cepat, lebih singkat daripada antri di kantor).	23/08/2025
Informan 4	Kadang cepat kadang lama kalau sistem sibuk. (Kadang cepat, tapi pernah juga agak lama saat sistem sedang sibuk).	25/08/2025
Informan 5	Menurut kita jauh lebe bagus deng nda ada kendala. (Menurut saya lebih baik, langsung diproses tanpa kendala).	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas nasabah yaitu informan 1, informan 2, informan 3 dan informan 5 menilai kecepatan proses transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital tergolong baik, bahkan lebih cepat dibandingkan layanan tatap muka di kantor. Sebagian besar informan menyatakan transaksi dapat selesai hanya dalam hitungan menit tanpa kendala. Namun, ada satu informan yaitu informan 4 yang menyebutkan bahwa kecepatan kadang menurun saat sistem sedang sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi sudah memberikan kemudahan dari segi kecepatan, namun kestabilan sistem masih perlu diperhatikan.

3. *Bagaimana perbandingan kecepatan layanan digital ini dengan layanan tatap muka di kantor Pegadaian ?*

Tabel 8
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Lebe cepat pake aplikasi karna boleh ator sendiri. (Lebih cepat menggunakan pegadaian digital karena dikendalikan sendiri).	22/08/2025
Informan 2	Lebe cepat lewat aplikasi karna nda perlu antri. (Lebih cepat lewat aplikasi karena tidak perlu antre).	22/08/2025
Informan 3	Kalo transaksi kecil di aplikasi lebe cepat mar kalo transaksi besar lebe percaya datang langsung. (Kalau transaksi sederhana, digital lebih cepat. Tapi untuk transaksi besar, di kantor terasa lebih pasti)	23/08/2025
Informan 4	Lebe praktis di aplikasi mar kalo jaringan bisae lebe cepat di kantor. (Menurut saya aplikasi lebih praktis, tapi kalau internet lambat, justru lebih cepat datang langsung)	25/08/2025
Informan 5	Lebe cepat di aplikasi apaagi for bayar cicilan. (Jauh lebih cepat digital, terutama untuk bayar cicilan, sedangkan di kantor butuh waktu tunggu)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas nasabah yaitu informan 1, informan 2 dan informan 5 menilai layanan digital lebih cepat dan praktis dibandingkan layanan tatap muka karena tidak perlu antre dan

transaksi bisa dilakukan secara mandiri. Namun, informan 3 dan informan 4 menilai untuk transaksi besar atau saat jaringan internet lambat, layanan tatap muka di kantor masih dianggap lebih pasti dan cepat. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kepercayaan nasabah terhadap layanan digital khususnya transaksi besar karena seringkali jaringan internet lambat.

5.1.3 Sub Fokus 3 Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan

Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital

1. Bagaimana pandangan Anda terhadap perubahan layanan Pegadaian dari manual ke digital ?

Tabel 9
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Bagus skali apalagi for nasabah yang sibuk rupa kita. (Sangat bagus apalagi untuk nasabah yang sibuk seperti saya itu sangat praktis)	22/08/2025
Informan 2	Depe perubahan bagus karna lebe praktis. (Perubahan ini bagus karena bikin layanan lebih praktis)	22/08/2025
Informan 3	Menurut kita positif mar tetap butuh sosialisasi supaya nasabah mangarti. (Menurut saya positif, tapi tetap butuh sosialisasi supaya semua nasabah bisa paham)	23/08/2025
Informan 4	Digita lebe cepat mar orang tua susah mo pake rupa kita pe orang tua. (Ada untung ruginya, digital lebih cepat tapi sebagian orang tua masih kesulitan memakainya, contohnya orang tua saya)	25/08/2025
Informan 5	Mendukung skali karna transaksi lebe cepat. (Sangat mendukung, karena layanan digital membuat transaksi lebih efisien dibanding manual)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas nasabah yaitu informan 1, informan 2 dan informan 5 menilai perubahan layanan Pegadaian dari manual ke digital sangat baik karena membuat transaksi lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang sibuk. Namun, masih ada kendala bagi sebagian nasabah, khususnya yang kurang terbiasa dengan teknologi seperti yang dikemukakan oleh informan 4. Informan 3 juga mengemukakan bahwa diperlukan sosialisasi lebih lanjut agar semua kalangan dapat beradaptasi.

2. Menurut Anda, apakah layanan digital ini telah mempermudah akses terhadap produk dan layanan Pegadaian ?

Tabel 10
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Memudahkan for bayar bunga karna depe fitur lengkap. (Sangat memudahkan untuk bayar bunga dan transaksi lainnya karena fiturnya lengkap).	22/08/2025
Informan 2	Lebe mudah karna bisa cek deng bayar dari rumah. (Iya, lebih mudah karena bisa cek dan bayar dari rumah tanpa datang ke kantor).	22/08/2025
Informan 3	Mempermudah apalagi for cicil emas boleh dari aplikasi. (Sangat mempermudah, terutama untuk cicil emas yang bisa langsung lewat aplikasi)	23/08/2025
Informan 4	Mempermudah mar kadang jaringan bisae. (Mempermudah, tapi kadang masih terkendala jaringan jadi tidak selalu lancar)	25/08/2025
Informan 5	Menurut kita lebe praktis karna boleh akses samua layanan kapan saja. (Menurut saya jelas lebih praktis, semua layanan bisa diakses cepat kapan saja)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, dapat disimpulkan bahwa layanan digital Pegadaian secara umum sangat mempermudah akses nasabah terhadap berbagai produk dan layanan, seperti pembayaran bunga, cicil emas, hingga pengecekan transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor. Aplikasi dinilai lebih praktis,

cepat, dan fleksibel digunakan kapan saja. Informan 4 mengemukakan bahwa masih mengalami kendala teknis berupa gangguan jaringan sehingga akses tidak selalu berjalan lancar.

3. *Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Pegadaian Digital dibandingkan layanan tatap muka ?*

Tabel 11
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Kalo pake aplikasi biasanya tiap 2 hari ja menabung. (Untuk penggunaan aplikasi saya tiap 2 hari menabung lewat aplikasi)	22/08/2025
Informan 2	Lebe sering pake aplikasi karna semua transaksi online. (Lebih sering pakai aplikasi, karena hampir semua transaksi saya lakukan secara online)	22/08/2025
Informan 3	Pake kadang cuma pas jaringan bagus, kalau nda ya ke kantor. (Kadang-kadang saja, kalau jaringan bagus saya pilih aplikasi, kalau tidak ya ke kantor)	23/08/2025
Informan 4	Lebe sering tatap muka karna lebe meyakinkan. (Masih lebih sering tatap muka, soalnya saya lebih yakin kalau langsung dengan petugas)	25/08/2025
Informan 5	Kalo transaksi kecil di aplikasi kalo besar di kantor. (Seimbang, tergantung kebutuhan. Untuk pembayaran kecil saya pakai aplikasi, kalau urusan besar saya ke kantor)	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi Pegadaian Digital bervariasi. Sebagian besar informan seperti informan 1, informan 2 dan informan 3 lebih sering menggunakan aplikasi karena praktis dan bisa dilakukan kapan saja, terutama untuk transaksi rutin atau kecil. Namun, ada juga yang masih memilih layanan tatap muka, khususnya untuk transaksi besar atau ketika ingin berinteraksi langsung dengan petugas seperti informan 4 dan informan 5. Dengan demikian, penggunaan aplikasi digital dan tatap muka berjalan saling melengkapi sesuai kebutuhan dan kondisi masing-masing nasabah.

4. Menurut Anda, apa saja yang masih perlu ditingkatkan dalam layanan digital Pegadaian agar lebih bermanfaat ?

Tabel 12
Jawaban Informan

Informan	Jawaban	Hari/Tanggal
Informan 1	Karna kita tau depe cara pake jadi aplikasi so bagus menurut kita. (Karena saya mengerti cara penggunaannya jadi menurut saya aplikasinya sudah bagus)	22/08/2025
Informan 2	Lebe tingkatkan depe kestabilan supaya nda sering error. (Perlu ditingkatkan kestabilan aplikasi supaya tidak sering error)	22/08/2025
Informan 3	Menurut kita depe tampilan kase lebe sederhana supaya lebe gampang mo pake. (Menurut saya tampilannya dibuat lebih sederhana agar mudah dipahami semua orang)	23/08/2025
Informan 4	Lebe bae tambah panduan penggunaan supaya gampang mo blajar. (Sebaiknya ditambah fitur panduan penggunaan langkah demi langkah, jadi pengguna baru lebih gampang belajar)	25/08/2025
Informan 5	Lebe tingkatkan depe kecepatan akses biar lebe stabil supaya transaksi lebe cepat. (Kecepatan aksesnya harus lebih stabil, supaya transaksi bisa lebih cepat).	25/08/2025

Sumber : Data Hasil Wawancara 2025

Berdasarkan jawaban lima informan, dapat disimpulkan bahwa layanan digital Pegadaian sudah dianggap cukup baik dan masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Perbaikan yang diharapkan meliputi peningkatan stabilitas aplikasi supaya tidak sering error, penyederhanaan tampilan agar mudah dipahami semua pengguna, penambahan panduan penggunaan bagi pengguna baru, serta peningkatan kecepatan akses sehingga transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lancar.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Setelah penulis melakukan wawancara dengan kelima informan, berdasarkan hasil wawancara penulis mendapatkan hasil dari pengguna saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. Semua data hasil penelitian diuraikan sebagai berikut :

5.2.1 Pembahasan Sub Fokus 1 pengalaman subjektif nasabah ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital

Pengalaman subjektif nasabah mencerminkan bagaimana mereka merasakan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital berdasarkan pandangan pribadi dan interaksi awal dengan aplikasi tersebut. Dari jawaban keenam informan, sebagian besar merasa puas namun ada beberapa hambatan yang mereka alami.

Sebagian informan, yaitu informan 3 dan 5, merasa cukup terbantu serta puas sejak awal penggunaan. Mereka menilai aplikasi ini mudah dipahami setelah mencoba, bahkan ada yang langsung merasa terbiasa tanpa menemui banyak kendala berarti. Sebaliknya, tiga informan lainnya yaitu informan 1,

2, dan 4 mengaku sempat ragu-ragu pada penggunaan awal. Beberapa di antaranya mengalami kesulitan seperti kebingungan memahami fitur dan cara navigasi aplikasi yang kemungkinan terjadi karena kurangnya pemahaman teknologi di umur 30 tahun keatas.

Selain pengalaman awal, kelima informan juga mengungkapkan adanya kendala teknis yang cukup sering terjadi. Gangguan jaringan, aplikasi keluar sendiri, hingga error sistem yang menyebabkan transaksi gagal menjadi hambatan yang dihadapi. Informan 4 secara khusus menyebutkan bahwa ia merasa kesulitan memahami menu aplikasi saat pertama kali menggunakannya.

Dari sisi kenyamanan, mayoritas informan yaitu informan 1, 2, 4, dan 5 menyatakan bahwa layanan digital lebih nyaman dibandingkan layanan tatap muka. Mereka menilai aplikasi lebih cepat, praktis, dan bisa diakses kapan saja tanpa harus antri di kantor. Informan 5 menambahkan bahwa layanan digital menghemat waktu dan sangat membantu, terutama bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi. Namun, informan 3 menyebutkan bahwa untuk transaksi dalam jumlah besar ia masih lebih tenang menggunakan layanan tatap muka karena merasa lebih aman.

Secara keseluruhan, pengalaman nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital menunjukkan bahwa mayoritas merasa terbantu dan nyaman dengan layanan ini serta terdapat tantangan berupa kendala teknis dan keterbatasan pemahaman di awal penggunaan. Di sisi lain, faktor keamanan masih menjadi

pertimbangan utama bagi sebagian nasabah dalam menentukan pilihan antara layanan digital dan tatap muka.

5.2.2 Pembahasan Sub Fokus 2 Persepsi nasabah mengenai pengalaman kecepatan layanan digital dalam membantu memenuhi kebutuhan transaksi

Kecepatan layanan menjadi faktor penting bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Berdasarkan jawaban kelima informan, sebagian besar nasabah pernah mengalami keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi. Gangguan yang dimaksud antara lain jaringan internet lemah, aplikasi error, pembayaran cicilan yang tidak langsung masuk, serta adanya sistem maintenance yang membuat aplikasi tidak dapat digunakan sementara waktu. Walaupun gangguan tersebut tidak selalu terjadi, hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan digital masih dipengaruhi oleh faktor teknis, baik dari sistem aplikasi maupun kondisi jaringan yang digunakan oleh nasabah.

Dari sisi kecepatan transaksi, mayoritas nasabah yaitu informan 1, 2, 3, dan 5 menilai bahwa aplikasi Pegadaian Digital mampu memberikan pelayanan yang cepat, bahkan lebih baik dibandingkan layanan tatap muka. Mereka menyebutkan bahwa transaksi dapat diselesaikan hanya dalam hitungan menit tanpa menemui kendala berarti. Namun, informan 4 menambahkan bahwa kecepatan terkadang menurun ketika sistem sedang sibuk. Hal ini menegaskan bahwa meskipun layanan digital menawarkan

efisiensi, kestabilan sistem masih menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan.

Jika dibandingkan dengan layanan tatap muka, sebagian besar informan yaitu informan 1, 2, dan 5 sepakat bahwa layanan digital lebih cepat dan praktis karena tidak membutuhkan antrean dan transaksi bisa dilakukan secara mandiri kapan saja. Meski demikian, informan 3 dan 4 masih menilai bahwa untuk transaksi besar atau ketika kondisi jaringan internet tidak mendukung, layanan tatap muka di kantor Pegadaian tetap lebih meyakinkan dan dianggap lebih pasti.

Secara keseluruhan, kecepatan layanan aplikasi Pegadaian Digital dinilai cukup baik dan efisien oleh mayoritas informan. Namun, kestabilan sistem dan faktor jaringan masih menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki agar kecepatan layanan dapat benar-benar dirasakan secara konsisten oleh semua nasabah.

5.2.3 Pembahasan Sub Fokus 3 Pandangan nasabah terhadap transformasi layanan Pegadaian dari sistem manual menuju layanan berbasis digital

Pandangan nasabah mengenai perubahan layanan Pegadaian dari manual ke digital secara umum menunjukkan respon yang positif. Mayoritas informan, yaitu informan 1, 2, dan 5, menilai bahwa transformasi ini sangat baik karena membuat transaksi lebih praktis, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah yang memiliki kesibukan tinggi. Aplikasi dianggap memudahkan proses layanan karena bisa digunakan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, masih ada kendala yang dirasakan

sebagian nasabah. Informan 4 misalnya, menyatakan bahwa dirinya kurang terbiasa dengan teknologi sehingga masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Sementara itu, informan 3 menekankan pentingnya sosialisasi lebih lanjut agar semua kalangan nasabah dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan layanan ini.

Selain memberikan pandangan terhadap perubahan layanan, para informan juga mengakui bahwa aplikasi Pegadaian Digital telah mempermudah akses terhadap berbagai produk dan layanan, mulai dari pembayaran bunga, cicil emas, hingga pengecekan transaksi. Aplikasi dinilai praktis, cepat, dan fleksibel, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Namun, kendala teknis tetap menjadi tantangan. Informan 4 menuturkan bahwa gangguan jaringan masih kerap dialami sehingga membuat akses tidak selalu berjalan lancar.

Dari sisi frekuensi penggunaan, mayoritas informan seperti informan 1, 2, dan 3 lebih sering menggunakan aplikasi digital karena sifatnya yang praktis dan mendukung transaksi rutin maupun kecil, informan 4 dan 5 masih memilih layanan tatap muka untuk transaksi dalam jumlah besar atau ketika membutuhkan interaksi langsung dengan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi membawa banyak kemudahan, namun layanan tatap muka tetap memiliki peran penting bagi sebagian nasabah.

Secara keseluruhan, pandangan nasabah terhadap transformasi layanan digital Pegadaian sangat positif, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Nasabah berharap adanya peningkatan stabilitas aplikasi agar

tidak sering error, penyederhanaan tampilan sehingga mudah dipahami oleh semua pengguna, penambahan panduan penggunaan bagi pengguna baru, serta percepatan akses transaksi. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan layanan digital Pegadaian dapat semakin optimal dan inklusif dalam menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Transformasi layanan Pegadaian menuju platform digital membawa dampak signifikan terhadap pengalaman nasabah. Sebagai langkah implementasi, Pegadaian perlu memfokuskan upaya pada beberapa area kunci untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (PDS).

1. Peningkatan Kualitas Jaringan dan Stabilitas Sistem

Berdasarkan pengalaman beberapa nasabah yang mengeluhkan kendala jaringan dan sistem yang tidak stabil, sangat penting untuk meningkatkan kualitas infrastruktur teknis. Pegadaian dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet lokal untuk memastikan kestabilan koneksi yang lebih baik, terutama di wilayah dengan akses terbatas. Selain itu, pemeliharaan rutin terhadap sistem aplikasi dapat dilakukan untuk meminimalkan gangguan teknis.

2. Sosialisasi dan Edukasi Penggunaan Aplikasi

Sebagian nasabah menyatakan bahwa mereka merasa bingung atau kesulitan pada awal penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, Pegadaian perlu memperkuat upaya sosialisasi untuk meningkatkan literasi digital nasabah, terutama di daerah dengan tingkat literasi yang lebih rendah. Mengadakan

sesi pelatihan atau memberikan panduan langkah demi langkah mengenai penggunaan aplikasi akan sangat membantu nasabah untuk merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi.

3. Peningkatan Keamanan dan Fitur Panduan

Sejumlah nasabah menyebutkan kekhawatiran terkait keamanan transaksi, khususnya pada transaksi besar. Untuk mengatasi ini, Pegadaian dapat menambah lapisan keamanan seperti verifikasi dua faktor atau autentikasi biometrik untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan aman. Selain itu, menyediakan fitur panduan yang lebih jelas di dalam aplikasi dapat mengurangi rasa cemas dan kebingungan saat melakukan transaksi.

4. Pengembangan Tampilan Aplikasi yang Lebih Sederhana

Beberapa informan merasa aplikasi masih agak rumit dan sulit dipahami pada awalnya. Dalam hal ini, Pegadaian perlu melakukan evaluasi terhadap desain antarmuka aplikasi untuk menyederhanakan navigasi dan memperjelas setiap fitur yang ada. Mengoptimalkan tampilan aplikasi agar lebih ramah pengguna akan meningkatkan pengalaman nasabah, khususnya bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan aplikasi digital.

5. Peningkatan Kecepatan Akses Layanan

Meningkatkan waktu respons aplikasi dan mempercepat proses transaksi akan sangat penting. Mengoptimalkan alur transaksi dan memperbaiki server untuk menangani lebih banyak pengguna secara bersamaan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan penggunaan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman nasabah terhadap kecepatan layanan dalam transformasi digital di Pegadaian UPC Sarapung, dapat disimpulkan beberapa hal penting yaitu :

1. Pengalaman subjektif nasabah. Sebagian besar nasabah merasa terbantu dan puas ketika pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital karena memberikan kemudahan akses, menghemat waktu, serta praktis digunakan. Meskipun demikian, ada sebagian nasabah yang mengalami kesulitan di awal, terutama karena kurang terbiasa dengan teknologi atau takut salah dalam menggunakan fitur aplikasi. Kendala teknis seperti jaringan yang lambat, error sistem, maupun aplikasi yang keluar secara tiba-tiba juga turut memengaruhi pengalaman awal nasabah. Walaupun begitu, dengan berjalannya waktu, mayoritas nasabah dapat beradaptasi dan menilai aplikasi ini lebih nyaman dibandingkan layanan manual.
2. Persepsi terhadap kecepatan layanan digital. Mayoritas nasabah menilai kecepatan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian sudah cukup baik, bahkan lebih cepat dibandingkan layanan tatap muka karena nasabah tidak perlu lagi mengantre di kantor dan dapat melakukan transaksi secara mandiri kapan saja. Proses transaksi umumnya hanya membutuhkan beberapa menit, sehingga efisien dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Kecepatan layanan masih sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet dan sistem aplikasi. Beberapa nasabah juga menyatakan bahwa untuk transaksi dengan nominal besar, mereka tetap merasa lebih aman menggunakan layanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan keunggulan dari sisi kecepatan, namun faktor kepercayaan dan kestabilan sistem tetap perlu diperhatikan.

3. Pandangan nasabah terhadap transformasi manual ke digital. Secara umum, transformasi Pegadaian dari layanan manual ke layanan berbasis digital mendapat respon positif dari nasabah. Perubahan ini dipandang sebagai langkah strategis yang sesuai dengan perkembangan zaman karena lebih praktis, efisien, dan mendukung kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Aplikasi Pegadaian Digital juga dianggap mempermudah akses terhadap berbagai layanan seperti pembayaran bunga, cicilan emas, hingga pengecekan transaksi. Namun, sebagian nasabah terutama dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi, masih menemui kendala dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan dalam bentuk sosialisasi, edukasi, serta pendampingan agar seluruh lapisan nasabah dapat beradaptasi dengan baik. Selain itu, peningkatan stabilitas sistem dan penyederhanaan tampilan aplikasi juga menjadi masukan penting agar layanan digital Pegadaian semakin optimal dan inklusif.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan :

1. Pegadaian perlu meningkatkan kualitas infrastruktur digital, khususnya kestabilan jaringan dan sistem aplikasi, agar kendala teknis dapat diminimalisasi.
2. Melakukan sosialisasi dan edukasi lebih intensif kepada nasabah mengenai cara penggunaan aplikasi, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi.
3. Tetap mempertahankan layanan tatap muka sebagai alternatif bagi nasabah yang lebih nyaman menggunakan cara konvensional.

Dengan langkah-langkah tersebut, transformasi digital Pegadaian dapat berjalan lebih inklusif, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, H., Apriani, E. S., & Finanto, H. (2024). *Analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi*. Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP), 6(3), 83–90. Diakses pada tanggal 1 September 2025 dari <https://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap/article/view/473>
- Ambari, M. E., et al. (2024). *Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan pencatatan transaksi pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis.
- Andini, A., et al. (2022). *Kualitas layanan online UM Purwokerto*.
- Bawias, & Pranita, D. (2015). *Eksplorasi brand imagery sebuah bank berdasarkan perspektif nasabah: Studi pada Bank Jateng Salatiga*.
- Bhattacharjee, A. (2020). *Expectation–confirmation theory*.
- Chairunnisa, et al. (2024). *Efektivitas dan efisiensi PDS Bogor*.
- Dwivedi, Y. K., et al. (2021). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*.
- Dzikri. (2023). *Efektivitas PDS Syariah Ajibarang*.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). *Analisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun)*. Jurnal Teknologi Informasi, 12(2), 52–62.
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). *Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang*

- Tarandam Kota Padang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), 5(4).
Diakses pada 1 September 2025, dari
<https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2501/http>
- Frizi, M. F., Paputungan, J. A., Moputi, M., Rustam, I., & Kidam, T. R. (2024).
*Penerapan aplikasi digital service dalam transaksi gadai emas di Pegadaian
(Persero) UPC Kota Gorontalo*. Jurnal Mahasiswa Akuntansi, 3(3), 377–391.
Diakses pada 27 Agustus 2025 dari
<https://jamak.fe.ung.ac.id/index.php/jamak/article/view/311>
- Hossain, M., et al. (2021). *Perceived service speed and customer trust in digital services*.
- Kaindeh & Aviva Gleadis (2022). *Sosialisasi Aplikasi Pegadaian Digital Pada Politeknik Negeri Manado*. Diakses pada 27 Agustus 2025 dari
<http://repository.polimdo.ac.id/id/eprint/3210>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2020). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 84(1), 69–96.
Diakses pada 29 Juli 2025 dari <https://doi.org/10.1177/0022242919873142>
- Lestari, & Widyaningsih. (2024). *Kecepatan pelayanan Kartasura*.
- Lin, X., et al. (2022). *Perceived Service Speed (PSS) in digital financial services*.
- Marques, C., & Ferreira, J. J. (2023). *Digital transformation and cultural factors in technology adoption*.
- Novikanada, & Zahra. (2024). *Analisis PDS Malang*.

- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., & Fikri, K. (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.
- Paendong, M., Kumaat, A. P., Kolondam, A., & Maramis, D. (2023). *Feasibility study of digital administration and digital marketing of SMEs products at the Investment Gallery of Manado State Polytechnic*. *Asian Journal of Logistics Management*, 2(2), 54–63. Diakses pada 4 September 2025 dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/ajlm/article/view/20223>
- Paendong, M. K. E., Kumaat, A. P., Raming, P. R., & Kolondam, A. (2023). *Penerapan Sistem Administrasi Digital dan Pemasaran Digital dengan Website Profiling Produk UMKM di Galeri Investasi Politeknik Negeri Manado*. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, 3(2), 355-358. Diakses pada 1 September 2025 dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpv/article/view/20309>
- Pegadaian Digital Service. (2025, September 1). Pegadaian Digital Service. Diakses pada 20 Juli 2025 dari <https://digital.pegadaian.co.id/>
- Prastowo, A. (2016). *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian* (3rd ed.; M. Sandra, Ed.). Ar-Ruzz Media.
- Putri, P. S., & Supriadi, Y. (2022). *Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran*. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. Diakses pada 20 Juli 2025 dari <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>

- Rahardjo, M. (2017). *Studi kasus dalam penelitian kualitatif: Konsep dan prosedurnya [Unpublished manuscript]. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Diakses pada 16 Juli 2025 dari <http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>
- Rayhanie, et al. (2023). *Efektivitas layanan PDS di Pekanbaru*.
- Sari, & Wulandari. (2022). *Peran PDS Helvetia*.
- van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Verhoef, P. C., et al. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. Diakses pada 21 Agustus 2025 dari <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. Diakses pada 21 Juli dari <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Informan 1



Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Informan 2



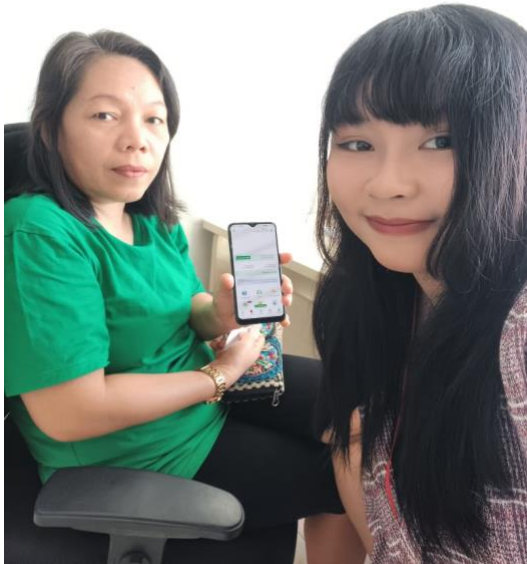
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Informan 3



Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Informan 4



Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Informan 5



Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Informan 6



Lampiran 7 Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

A. Pengalaman Nasabah

- 1) Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan aplikasi Pegadaian Digital ?
- 2) Apa saja kendala atau kesulitan yang pernah Anda alami saat menggunakan layanan ini ?
- 3) Sejauh mana layanan digital ini membuat Anda merasa nyaman dibandingkan layanan tatap muka ?

B. Kecepatan Layanan Digital

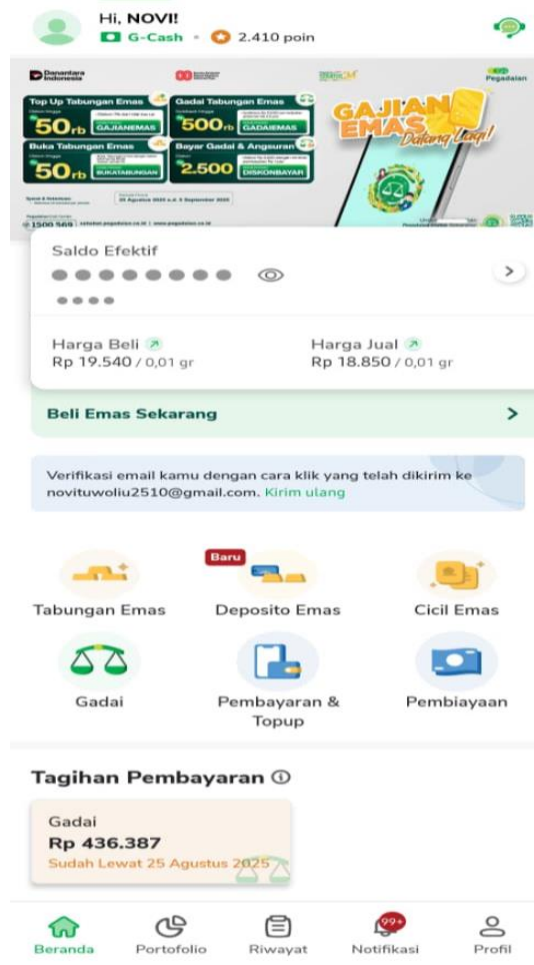
- 4) Apakah pernah terjadi keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi?
- 5) Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan proses transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital ?
- 6) Bagaimana perbandingan kecepatan layanan digital ini dengan layanan tatap muka di kantor Pegadaian ?

C. Transformasi Layanan Digital

- 7) Bagaimana pandangan Anda terhadap perubahan layanan Pegadaian dari manual ke digital ?
- 8) Menurut Anda, apakah layanan digital ini telah mempermudah akses terhadap produk dan layanan Pegadaian ?
- 9) Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Pegadaian Digital dibandingkan layanan tatap muka ?

10) Menurut Anda, apa saja yang masih perlu ditingkatkan dalam layanan digital
Pegadaian agar lebih bermanfaat ?

Lampiran 8 Tampilan Fitur Aplikasi PDS



Lampiran 9 bukti transaksi di Aplikasi Pegadaian Digital

