
DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) TERHADAP EFEKTIVITAS TRANSAKSI DAN PELAYANAN DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MANDALA MEDAN

¹Karin Venensia Br. Manik ²Charles M. Sianturi ³Natalia E.T. Sihombing

¹ Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis Fisipol UHN Medan

²³ Dosen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UHN Medan

karin.manik@student.uhn.ac.id

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pegadaian digital service (PDS) efektif dalam memberikan kemudahan dan manfaat dalam bertransaksi serta pelayanan bagi pegawai/karyawan dan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala telah sesuai dalam Kitab Undang-Undang HukumPerdata Pasal 1150.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Informan penelitian initerdiri dari informan kunci yaitu Pimpinan Cabang PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala, Informan Utama yaitu adalah Pengelola Agunan dan Marketing dan Marketing PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala, Informan Pendukung yaitu para pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah mengolah data, mengorganisasi data, dan memecahkannya dalam unit-unit kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran layanan Pegadaian Digital Service meningkatkan efektivitas para pegawai dalam melakukan transaksi digital telah sesuai dengan Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 dimanapenerapan aplikasi pegadaian digital service dalam transaksi dan pelayanan melalui sebuah aplikasi untuk melakukan gadai, tebus gadai serta produk-produk pegadaian lainnya.

Kata kunci : *Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), Efektivitas Transaksidan Pelayanan*

ABSTRACT : This study aims to determine whether pawnshop digital service (PDS) is effective in providing convenience and benefits in transactions and services for employees and customers at PT. Pawnshop (Persero) Mandala Branch complies with the Civil Code Article 1150.

This type of research is descriptive qualitative. The informants for this study consisted of key informants, namely the Branch Manager of PT. Pegadaian (Persero) Mandala Branch, the main informant is the Collateral Manager and Marketing of PT. Pegadaian (Persero) Mandala Branch, Supporting Informants, namely employees of PT. Pawnshop (Persero) Mandala Branch. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques are interviews and documentation. The data analysis method used is to process the data, organize the data, and solve it in small units, looking for the same patterns and themes.

Keywords: *Pawnshop Digital Service (PDS) Application, Transactionand Service Effectiveness*

PENDAHULUAN

Sekarang ini PT. Pegadaian merupakan salah satu unit BUMN yang paling berkembang di Indonesia termasuk dikota Medan Provinsi Sumatera Utara. Hal itu di tandai oleh semakin banyaknya kantor cabang dan UPC di kota Medan. PT. Pegadaian terus melakukan inovasi produk-produk gadai untuk menarik konsumen dan meningkatkan laba perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut jumlah konsumen juga meningkat secara drastis karena berbagai kemudahan yang

ditawarkan oleh PT. Pegadaian dengan slogan “Menyelesaikan masalah tanpa masalah”.

Sekarang ini PT. Pegadaian menjadi pilihan utama di kalangan masyarakat dan pengusaha yang membutuhkan dana segar dalam waktu yang cepat dan dengan prosedur yang sederhana. Dengan pertumbuhan produk dan konsumen yang relatif tinggi PT. Pegadaian dituntut untuk melayani konsumen dengan cara yang paling efektif dan efisien. Pelayanan yang efisien tidak hanya memuaskan konsumen juga menghemat biaya operasional perusahaan dalam jangka panjang, sehingga waktu bertransaksi semakin singkat dan sederhana dan biaya operasional yang lebih rendah. Sekarang ini PT. Pegadaian sudah menggunakan PDS (Pegadaian *Digital Service*) dengan salah satu tujuan untuk meningkatkan pelayanan internal dan eksternal dan mempermudah konsumen dan calon konsumen dalam bertransaksi dengan Pegadaian tanpa harus datang ke outlet Pegadaian serta meningkatkan pelayanan dan mempermudah konsumen tersebut.

Sebelum menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), PT. Pegadaian melakukan pelayanan secara manual dibantu dengan berbagai peralatan seperti komputer. Pelayanan manual seperti ini menyebabkan konsumen menjadi tidak merasa puas terhadap pelayanan manual dikarenakan dari pelayanan manual ini sangat memperlama dalam proses melayani dan bertransaksi di Pegadaian sehingga tidak efisien dalam penanganannya tersebut.

Pelayanan secara manual membutuhkan banyak waktu, tenaga pegawai dan dokumen tertulis dan membutuhkan banyak proses dan tahapan pemeriksaan validitas data nasabah selain itu juga nasabah tidak mengetahui penurunan harga atau kenaikan harga emas setiap harinya. Setiap dokumen harus di periksa secara manual dan juga membutuhkan perbaikan akan membutuhkan waktu yang lebih banyak dan pengulangan proses untuk sebuah kesalahan sederhana dari konsumen. Setelah terbentuknya aplikasi PDS dapat memenuhi kebutuhan dengan cepat dalam menggadaikan barang elektronik, emas maupun barang rumah tangga. Terbentuknya aplikasi PDS proses pengajuan yang mudah. Pegadaian *Digital Service* (PDS), memiliki tujuan seperti, memberi pelayanan kepada nasabah lebih cepat dalam proses bayar dan membayar, serta tersedia beberapa macam fitur pembayaran sesuai kebutuhan.

Dengan aplikasi PDS Pegadaian bertransformasi kearah pelayanan digital yang lebih baik. Dengan jumlah outlet atau unit Pegadaian yang semakin banyak di Kota Medan diharapkan penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat meningkatkan kinerja PT. Pegadaian. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi antara lain: menambah saldo tabungan atau *top up*, menjual atau menggadaikan emasnya. Pegadaian dapat merespon keluhan atau pertanyaan nasabah dengan lebih cepat. Secara teknis PDS akan meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pelayanannya agar berguna menarik nasabah baru dan menjaga loyalitas nasabah lama dan nasabah mendapatkan berbagai informasi seperti halnya harga emas yang sedang naik atau sedang turun. Aplikasi berbasis online mempermudah bertransaksi dengan lebih cepat dan tidak melakukan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman. Adanya pelayanan secara digital yang mumpuni diharapkan menjadikan nasabah/konsumen merasa puas terhadap layanan suatu

perusahaan, hal ini akan sendirinya membuat nasabah menjadi loyal dengan perusahaan.

Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat digunakan melalui web/ mobile yang akan memudahkan layanan kepada nasabah dan menjadikan pegadaian pilihan terbaiknya dalam bertransaksi dan memberi pelayanannya. Manfaat peningkatan aplikasi secara umum adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi melalui menu-menu yang ada di aplikasi tersebut. Dengan Pegadaian *Digital Service* (PDS) menghasilkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pembukaan buku tabungan emas atau titip emas serta membayar cicilan emas dan membayar gadai pada PT. Pegadaian tersebut.

Pegadaian *Digital Service* (PDS) makin meningkatkan layanan PT. Pegadaian ini di antaranya adalah nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan *outlet* Pegadaian. Aplikasi PDS bermanfaat untuk mempermudah nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan cek tagihan pembayaran atau cek tagihan lainnya. Dengan aplikasi PDS, nasabah tidak perlu datang ke *outlet* untuk melakukan pembayaran, cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Keunggulan dari Pegadaian *Digital Service* (PDS) juga terlihat dari segi kecepatannya. Nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian. Kehadiran PDS diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih efektif dekat dengan produk-produk Pegadaian. Dengan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini, nasabah tidak perlu datang ke *outlet* seperti produk tabungan emas, cicil emas serta pembayaran dan Top up.

Dari penjelasan yang telah dikemukakan di atas, maka untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) terhadap efisiensi dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai, maupun mempertahankan loyalitas nasabah dalam menabung dan berinvestasi emas di Pegadaian Cabang pelayanan Mandala.

Pengertian Servis

Service Marketing merupakan suatu proses penciptaan dan penyampaian barang dan jasa yang diinginkan pelanggan, yang meliputi kegiatan yang berkaitan dengan menarik dan mempertahankan pelanggan dan memberikan layanan, guna untuk memenuhi keinginan, memuaskan dan kebutuhan organisasi/perusahaan tersebut. Setiap memberikan pelayanan, perusahaan atau suatu bisnis harus memberikan pelayanan yang terbaik, terkhususnya di Pegadaian, agar bukan hanya memunculkan pelanggan/ nasabah yang setia, tetapi juga menjadikan arti pelayanan, jasa atau tugas, dan begitu servis memiliki upaya dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah/ pelanggan, agar mampu menciptakan kepuasan yang optimal bagi para nasabah.

Menurut Philip Kotler dalam buku Danang Sunyoto (2014:12), pendekatan penjualan tidak memberikan jawaban jangka panjang terhadap minat pembeli yang selalu berubah-ubah terhadap produk-produk sebuah perusahaan yang sedang beredar. Secara umum, sebuah layanan yang baik tentu akan memberikan

dampak positif bagi pelanggan dan akan cepat, tepat sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Menurut Putri Tanama dalam buku Budi Rahayu (2017:1) pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh yang dibutuhkan dan diinginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa serta nilai. Menurut Basu Swasta dalam buku Danang Sunyoto (2014:18) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang, jasa, ide kepada pasar sasaran agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Digital merupakan sebuah teknologi informasi yang dianjurkan dibidang berupa *website* yang dapat di *upload* dan dikirim sesuai *website* yang sudah ditentukan. Adanya aplikasi digital ini untuk mempermudah perusahaan dalam menjalankan suatu bisnisnya dan bisa menghemat waktu dalam bekerja, dan aplikasi di PT. Pegadaian ini untuk mendorong pertumbuhan dari itu sendiri, supaya masyarakat mudah memahami bagaimana melakukan pinjaman tersebut. Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro.

Aplikasi Pegadaian Digital Service ini baru dipromosikan atau menawarkan secara jelas kepada nasabah oleh PT. Pegadaian semenjak bulan Januari 2019. Aplikasi bisa digunakan untuk melihat berapa biaya angsuran pinjaman nasabah yang harus dibayar di bulan tersebut disana akan terlihat rincian pembayaran menggadaikan emas dan pinjaman para nasabah. Perkembangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), ini setelah diluncurkan ini cukup baik dipandang bagi nasabah dalam bertransaksi dan pelayanan yang mudah diakses.

Aplikasi juga mempermudah nasabah dalam melakukan peminjaman atau cek peminjaman, karena aplikasi ini baru diluncurkan semenjak bulan Januari 2019 yang lalu, masyarakat atau nasabah belum terlalu banyak mengetahui, dan sekarang perkembangan dalam melakukan peminjaman masih banyak dilakukan secara manual oleh nasabah. Keunggulan dari Pegadaian Digital Service (PDS), ini adalah nasabah atau calon nasabah hanya perlu menjalankan aplikasi pada smartphone miliknya kemudian dapat bertransaksi secara cepat dan nyaman. Selain itu, nasabah bisa mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di Outlet Pegadaian, bahkan bisa lebih cepat dari pelayanan di outlet karena tidak perlu antri. Dengan aplikasi Pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Aplikasi PDS memberikan kemudahan dengan menyediakan kebutuhan para pegawai seperti menyediakan informasi harga emas, pembelian, penjualan, *top up* saldo, gadai online, pembayaran tagihan bulanan, pembayaran gadai bahkan pembukuan tabungan emas. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), merupakan aplikasi layanan digital yang dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) yang bertujuan mengikuti perkembangan era digital yang semakin hari semakin meningkat. Tabungan emas merupakan produk baru di PT. Pegadaian (Persero)

tidak heran jika dikalangan masyarakat masih minim informasi, banyak dari mereka kurangnya pemahaman mengenai tabungan emas, kemudahan yang ditawarkan, dan keuntungan yang diperoleh pegawai dari menabung emas.

Kini investasi emas menjadi lebih mudah dengan hadirnya teknologi digital yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) dimana fitur layanan ini memberikan kemudahan kepada pegawai serta masyarakat yang menggunakannya untuk berinvestasi emas. Perkembangan teknologi saat ini mengharuskan perusahaan harus mengembangkan bisnisnya dengan berbagai macam saluran pembelian atau belanja. Perusahaan tidak bisa hanya mengembangkan bisnis dengan beroperasi pada satu saluran saja, misalnya saluran *offline* atau saluran *online*, akan tetapi perusahaan harus menggunakan kedua saluran tersebut (terintegrasi) agar dapat bertahap dalam persaingan.

Pegadaian Digital Service merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi Pegadaian karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan fitur layanan yang terlebih disediakan di Aplikasi melalui smartphone. G-Cash merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank dan memanfaatkan fasilitas layanan kepada nasabah yang dapat digunakan sebagai transaksi non tunai. Selain menggunakan G-Cash, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi. Nasabah merasa bahwa menabung emas lewat aplikasi PDS sangat praktis, nasabah tidak perlu antri dan keluar biaya transportasi untuk bisa menabung emas.

Produk Pegadaian

Produk Gadai

Menurut Philip Kotler dalam buku Kasmir (2012:216) produk adalah sebagai suatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk adalah semua yang dapat ditawarkan ke pasar untuk pemakaian, penggunaan, perolehan atau konsumsi yang mungkin dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Menurut Susilo dalam buku Andrian Sutedi (2011:1) gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan oleh yang berpiutang sebagai jaminan utangnya dan barang dapat dijual oleh berpiutang. Produk utama Pegadaian adalah layanan gadai. Layanan ini bisa bersifat konvensional maupun syariah, objek yang bisa digadai di Pegadaian adalah emas, kendaraan, efek, angsuran, tabungan emas, sertifikat, atau objek non emas seperti gawai, elektronik atau barang rumah tangga lainnya.

Berikut ini produk – produk gadai yaitu :

1. KCA (Kredit Cepat Aman)

KCA atau disebut juga dengan Kredit Cepat Aman adalah salah satu produk utama dari Pegadaian KCA merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Agunan yang bisa digunakan untuk produk ini adalah emas, emas batangan, kendaraan (mobil dan motor), laptop, hp, dan barang lainnya. Keunggulan produk KCA Pegadaian, yaitu :

-
- a. Proses pengajuan sangat mudah
 - b. Proses pinjaman sangat cepat, hanya 15 menit
 - c. Pinjaman mulai dari Rp. 50.000 s.d Rp. 500.000.000 atau lebih.
 - d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu- waktu
 - e. Tanpa perlu buka rekening. Dengan perhitungan sewa modal selama masa pinjaman
 - f. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan membayar sewa modal atau mengangsur sebagian uang pinjaman.

2. Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia)

Kreasi adalah kredit yang ditunjukkan kepada para usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha, yang menggunakan sistem fidusia, yang berarti jaminan yang harus diberikan adalah BPKB kendaraan.

Keunggulan dari produk Kreasi yaitu sebagai berikut :

- a) Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah
- b) Sewa modal relative murah dengan angsuran tetap setiap bulannya
- c) Dilayani di seluruh outlet Pegadaian dan aplikasi Pegadaian digital
- d) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000
- e) Jangka waktu pinjaman flrksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan

3. Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Krasida adalah kredit dengan angsuran bulanan, ditujukan untuk kebutuhan konsumtif dan produktif. Agunan atau jaminan yang digunakan untuk produk kresida adalah gadai emas dan jumlah pinjaman yang diberikan bisa 95 % dari nilai jaminan yang diberikan. Keunggulan dari produk Krasida adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pengajuan sangat mudah
- b. Pinjaman bisa mencapai 95% dari taksiran agunan
- c. Pelunasan dapat dilakukan kapan saja
- d. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu- waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal
- e. Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 s.d Rp. 250.000.000
- f. Sewa modal relative murah dengan angsuran tetap tiap bulan

4. Gadai Efek

Gadai efek adalah pinjaman (kredit) atas dasar hukum gadai dalam jangka waktu tertentu yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) kepada nasabah dengan jaminan berbentuk saham atau obligasi tanpa warkat (scripless trading) yang tercatat dan diperdagangkan di bursa efek.

Keunggulan dari produk gadai efek Pegadaian yaitu :

- a. Aman diawasi oleh OJK
- b. Sewa modal terjangkau dan jangka waktu fleksibel
- c. Pinjaman mulai dari Rp. 5.000.000 sampai dengan Rp. 20.000.000.000
- d. Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan dengan secara online di aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

5. Tabungan Emas

Tabungan emas Pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

Produk Non-gadai

Menurut Piharto dalam buku Fitria Halim dkk, (2021:3-6) produk adalah barang yang dibangun atau diproduksi untuk memenuhi kebutuhan sekelompok orang tertentu. Gadai non emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan keseluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang bergerak non emas seperti gawai, elektronik atau barang rumah tangga lainnya.

Produk Non - Gadai meliputi, produk fidusia seperti cicilan kendaraan bermotor (Amanah), gadai BPKB, gadai sertifikat tanah, elektronik dan lain-lainnya. Keunggulan dari Gadai Non Emas, yaitu :

1. Barang jaminan bervariasi seperti : gadget (smartphone, laptop, kamera), barang elektronik (tv, dan lainnya), serta barang rumah tangga lainnya.
2. Proses yang cepat, mudah, dan aman
3. Barang jaminan aman disimpan di Pegadaian
4. Biaya administrasi yang ringan
5. Uang pinjaman dapat diterima secara tunai atau transfer
6. Tersedia beberapa macam fitur pembayaran sesuai kebutuhan
7. Dapat dicicil dan dilunasi sewaktu- waktu, serta bisa diperpanjang berkali- kali.

Cara Transaksi Gadai Non Emas :

1. Datang ke cabang Pegadaian terdekat
2. Mengisi form pengajuan gadai
3. Melampirkan fotocopy kartu identitas (KTP)
4. Menyerahkan barang jaminan non emas beserta kelengkapan
5. Barang jaminan ditaksir oleh petugas penaksir
6. Konfirmasi uang pinjaman
7. Mendatangi Surat Bukti Gadai (SBG)
8. Uang pinjaman diterima secara tunai atau transfer

Jasa non-gadai adalah jasa pembayaran yang bisa digunakan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), jasa pembayaran tersebut seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, PDAM, dan indihome.

Pembayaran tersebut bisa melalui rekening bank yang sudah bekerjasama dengan Pegadaian dan telah disambungkan aplikasi PDS.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sugiyono (2019:9) mengemukakan bahwa :

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data

bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskriptif obyek penelitian yaitu kata-kata, gambar, angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai dampak penggunaan aplikasi PDS terhadap efektivitas transaksi dan pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Mandala Medan.

Penelitian dilaksanakan di Cabang Pegadaian Mandala yang terletak di Jalan Pukat II No. 9 A, Bantan Timur, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dimulai dari penetapan judul hingga selesai, dimulai dari bulan Oktober 2022 dari pengajuan judul proposal sampai dengan bulan Agustus 2023.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengumpulandata sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah.

Data primer ini dikumpulkan dengan Teknik: Wawancara

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada dikumpulkan atau data yang sudah tersedia untuk peneliti yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder adalah data olahan yang diperoleh melalui : Dokumentasi

Analisis data berarti mengolah data, mengorganisasi data, dan memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Proses awal pengolahan data adalah mengkategorikan atau mengelompokkan data setiap yang terkumpul kemudian dilakukan analisis data setelah data primer dan data sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono (2019:246) , analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Langkah-langkah teknik analisis data diatas adalah sebagai berikut :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

c. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab

rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

Ketiga komponen tersebut aktivitasnya berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan berbagai siklus. Dalam bentuk ini peneliti tetap bergerak diantara ketiga komponen dengan komponen pengumpulan data selama proses pengumpulan data berlangsung. Sesudah pengumpulan data, kemudian bergerak antara *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing* dengan menggunakan waktu yang masih tersisa bagi penelitiannya. Proses analisa tersebut sering juga disebut model analisa interaktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi kekuasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("liecentie stelsel"). Namun metode tersebut berdampak buruk kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "liecentie stelsel" diganti menjadi "pacth stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pacth stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya, pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "Cultuur stelsel" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Sejarah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala, Pegadaian ini berlokasi di Jalan Pukat II No. 9 A, Bantan Timur, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara. PT. Pegadaian Cabang Mandala (Persero) sudah didirikan sejak tahun 1990 dan telah ditetapkan pembukaan kantor cabangnya

oleh Pegadaian KANWIL 1 Medan sebagai Induk dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala ini juga telah terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam izin usahanya. Izin usahanya Pegadaian Nomor : KEP-91/D.05/2016, Tanggal : 14 November 2016.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala ini menjalankan usaha Pegadaian di bawah pengawasan OJK. Selanjutnya, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala ini juga memiliki 8 UP (Unit Pegadaian) yang berada dibawah pimpinan cabang tersebut yaitu :

1. UPC Mandala By Pass
2. UPC Medan Denai
3. UPC Bromo
4. UPC Tembung
5. UPC Bandar Selamat
6. UPC Panglima Denai
7. UPC Pasar Garuda
8. UPC Pasar Sembilan

Pembiayaan pada pegadaian adalah aktivitas penyaluran dana yang berasal dari modal perusahaan atau dana-dana yang berhasil di himpun oleh perum pegadaian. Aplikasi PDS pada perusahaan pegadaian memiliki misi utama yang bersifat social, yaitu membantu karyawan dalam melakukan transaksi dan pelayanan dengan menggunakan aplikasi PDS untuk mepercepat proses

penyaluran dana dalam melakukan layanan aplikasi (seperti, menggadai barang emas, membuka tabungan emas serta membayar jaminan barang dll).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran layanan Pegadaian Digital Service(PDS) berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan para karyawan/pegawai dalam melakukan transaksi digital. Terciptanya suatu kepuasan dari pegawai akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pegawai atas pelayanan, baik berupa barang maupun jasa maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh dan berkembang akan sangat sulit tercapai.

Hal tersebut menjadi dasar berupa pentingnya memberikan pelayanan yang baik terhadap pegawai, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut, Pegadaian meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai bentuk pelayanan prima terhadap pegawai. Hal ini mampu memberikan manfaat dan kemudahan bagi pegawai untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja melalui *gadget*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan kepada beberapa informan terpercaya di pegadaian yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) bahwa pelayanan secara online cukup efektif dilakukan dikarenakan dapat mempermudah pegawai/karyawan mengakses dimana saja tanpa harus datang ke outlet untuk mengantri. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Reza Ahmad Affandi Harahap selaku pimpinan cabang yaitu: “Kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDS sudah memenuhi kebutuhan pegawai dengan menggunakan fasilitas internet dan media smartphone atau android untuk mengakses informasi produk Pegadaian. Oleh karena ini dengan adanya sistem online yang diberikan oleh Pegadaian dirasa sangat cukup efektif untuk para pegawai yang ingin melakukan transaksi dimana saja misalnya dirumah atau

tempat bekerja, sehingga pegawai/karyawan tidak perlu menunggu antrian panjang di outlet”.

Dampak aplikasi PDS terhadap efektivitas pelayanan menurut Bapak Teo Purba selaku sales head yaitu : ”Pelayanan dari aplikasi PDS sangat memuaskan dikarenakan pelayanan PDS tidak terlalu lama waktu dalam transaksi sehingga peminat pemakaian aplikasi PDS ini semakin meningkat tidak hanya pegawai saja yang memakai tetapi nasabah di pegadaian lebih dominan dan banyak sekali yang menggunakan sistem aplikasi PDS ini dan juga pelayanan dari aplikasi PDS ini memberikan pelayanan yang sangat baik. Khususnya di bagian sales head ini harus memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada nasabah agar pegawai dapat mengoptimalkan produk, nasabah tidak perlu mengantri dan bisa mencapai target perusahaan. Sistem informasi aplikasi PDS dirilis memiliki tujuan agar dapat memberikan kemudahan kepada pegawai/karyawan dalam melakukan transaksi berbagai produk pegadaian. Sebagian pegawai pegadaian cabang Mandala kota Medan ini berstatus pekerja yang dapat dikatakan memiliki kesibukan, sehingga dengan kemunculan aplikasi pegadaian digital service ini memang dapat sangat terbilang efektif bagi mereka karena tidak perlu datang lagi secara langsung ke pegadaian cabang Mandala untuk melakukan transaksi produk-produk pegadaian.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Soezono Eben Ezer Saragih selaku tenaga pemasar yaitu : “PDS ini dapat mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke outlet pegadaian. PDS juga terdapat banyak produk-produk pegadaian seperti, memasarkan produk gadai, produk tabungan emas, produk kredit pinjaman, serta memiliki layanan seperti pembayaran gadai dan menebus gadai serta layanan lainnya. PDS ini sangat bagus sekali dan membantu untuk bagian bidang tenaga pemasar, dikarenakan PDS ini bisa memasarkan produk langsung kepada para nasabah melalui pegadaian digital serta memudahkan bagian tenaga pemasar untuk mengembangkan produk-produk pegadaian dengan cepat tanpa berlama-lama, supaya dapat meningkatkan pemakaian pegadaian digital semakin baik dan dapat memuaskan nasabah dan pegawai dalam pemakaian aplikasi PDS ini.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Hilda Aulia selaku kasir yaitu : “PDS ini merupakan aplikasi pegadaian digital yang memiliki kemudahan, nyaman, dan aman dalam transaksi dan mendapatkan pelayanan pada PDS ini bisa dimana dan kapanpun, dan layanan pegadaian ini dapat diunduh serta diakses secara online. Kualitas layanan aplikasi ini sangat bagus bagi para pemakainya. PDS ini sangat membantu sekali untuk bagian kasir ini, dikarenakan dapat mengurangi nasabah untuk melakukan layanan dan transaksi secara manual, setelah menggunakan aplikasi ini nasabah yang melakukan layanan seperti dari investasi emas (tabungan emas dan cicil emas), gadai dan pembiayaan serta pembayaran dan top up semakin meningkat karna transaksi yang cepat dan prosesnya tidak membuang waktu bagi nasabah yang bertransaksi dimana dan kapanpun saja.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Salem Santonis selaku penaksir yaitu :”aplikasi pegadaian digital service ini sebuah layanan digital yang dikeluarkan oleh layanan pembiayaan pegadaian berupa aplikasi. PDS ini memiliki kecepatan layanan yang setara dengan pegadaian konvensional, layanan yang diberikan sangat lengkap, aplikasi ini dapat terjangkau dalam pemakaiannya, karena mudah caranya dan sangat praktis untuk pemakaian aplikasi tersebut. PDS

ini sangat membawa kemudahan dan keberuntungan bagi bidang penaksir, karena aplikasi ini bagi para penaksir dapat menentukan taksiran barang jaminan yang di gadai seperti emas dengan aplikasi PDS. Penaksir bisa memberikan taksiran gadai berdasarkan berat barang nya, dengan aplikasi PDS dapat menaksir naik turun nya harga emas secara online dan melihat taksiran barang yang di gadai dengan proses yang cepat dan mudah. Hal tersebut disebabkan karena yang lebih sering bahkan tidak pernah lepas dari sebuah gadget atau smartphone adalah generasi millennial, yang saat ini serba melalui smartphone, baik dalam bertransaksi sebuah produk ataupun hal lainnya.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hari Nicholas Simarmata selaku account officer (AO) yaitu : Kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDS sudah memenuhi kebutuhan pegawai dengan menggunakan fasilitas internet dan media smartphone atau android untuk mengakses informasi produk Pegadaian. Oleh karena ini dengan adanya sistem online yang diberikan oleh Pegadaian dirasa sangat cukup efektif untuk para pegawai yang ingin melakukan transaksi dimana saja misalnya dirumah atau tempat bekerja, sehingga pegawai/karyawan tidak perlu menunggu antrian panjang di outlet”.

PDS ini sangat membantu di bidang saya, dikarenakan dapat membantu para klien untuk memenuhi kebutuhan mereka terutama tentang kredit. Setelah adanya aplikasi PDS ini bagian saya di account officer pegadaian sangat mempermudah saya dalam memperkenalkan produk ke nasabah, memeriksa ulang antara invoice dengan pembayaran dan pengeluaran dan memberikan solusi kepada nasabah ketika terjadi kendala dalam bertransaksi dan menggunakan layanan produk yang ada di pegadaian tersebut.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Elfridawaty Manik selaku pengelola angunan yaitu : “PDS ini sangat berperan dalam hal meningkatkan kepuasan untuk pegawai, Aplikasi Pegadaian Digital Service ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi pegawai di Pegadaian. Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian sudah tersedia di aplikasi ini.

Beberapa fitur yang tersedia pada aplikasi ini seperti informasi mengenai produk-produk Pegadaian, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran lainnya diluar produk Pegadaian seperti tagihan PLN, PDAM, token listrik, dan tagihan lain sebagainya”.

Walaupun aplikasi PDS dirasa efektif digunakan tetapi tidak semua pegawai mau menggunakan layanan aplikasi PDS, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hilda selaku kasir yaitu : “untuk menghindari terulangnya virus penyebaran covid-19 transaksi di Pegadaian diarahkan untuk non-tunai, jadi peran layanan dari PDS ini sangat dibutuhkan dan memang sudah dirasa maksimal dalam melakukan transaksi non tunai, tetapi masih banyak juga pegawai/karyawan yang tidak mau menggunakan layanan ini, seperti pegawai yang sudah lansia dikarenakan gaptek dan tidak mengerti pemakaiannya. Sedangkan orang dewasa beralasan karena penyimpanan ponsel penuh jadi tidak bisa mengunduh aplikasi lagi”.

Adapun hasil wawancara dari salah satu driver khusus untuk pegawai pegadaian yang bernama Bapak Yuda yaitu : “sebenarnya saya baru beberapa bulan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital ini, tapi manfaat kegunaannya

sudah sangat terasa bagus. Proses pembayarannya jadi, lebih efektif dan efisien, apalagi kalau buat saya tidak sempat untuk membayar langsung ke pegadaian kan, karna kerja di lapangan mengantar berkas-berkas pegadaian yang penting. Saya juga ada tabungan emas, sebelum tau aplikasi ini menabungnya itu jarang sekali dikarenakan tidak sempat transaksi langsung di pegadaian, jadi nabungnya tidak konsisten. Tapi setelah menggunakan pegadaian digital ini sekarang nabungnya lebih mudah karena tinggal top up aja dari aplikasi mobile banking, dan aplikasi itu kita bisa lihatkan update harga emas setiap harinya.

Jadi nabungnya lebih konsisten, aplikasi seperti ini yang memang dibutuhkan masyarakat saat ini, dan sampai sekarang saya masih menggunakan layanan pegadaian digital untuk bertransaksi” Pernyataan diatas telah mempertegas bahwa peran layanan PDS berpengaruh pada kepuasan pegawai dan sekitarnya yang melakukan transaksinya. Dengan penggunaannya informan lebih mudah melakukan berbagai transaksi pegadaian melalui pegadaian digital. Sebelum orang-orang belum mengenal aplikasi PDS transaksi sangat merepotkan dengan pelayanan namun berbeda dengan yang sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Namun masih terdapat transaksi yang harus dilakukan di kantor pegadaian, salah satunya adalah gadai online dan pengajuan pembiayaan. Meskipun dalam melengkapi data untuk proses pendaftaran dapat dilakukan melalui smartphone, tetapi pegawai harus memenuhi persyaratan-persyaratan lainnya dalam pengajuan pembiayaan dan transaksi gadai tersebut. Sejak peluncuran aplikasi ini pihak pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering down karena akan akses diakses banyak orang.

Semakin baik kualitas layanan pegadaian digital akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong Pegadaian untuk tetap melakukan transaksi melalui pegadaian digital service. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas layanan pegadaian digital tidak ada peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan pegawai/karyawan Pegadaian dalam bertransaksi melalui pegadaian digital.

Jadi upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi pegadaian digital merupakan suatu keharusan. Sehingga tujuan dari pembuatan layanan digital pegadaian akan tercapai.

Budaya Perusahaan

Mendukung terwujudnya visi misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan olehseluruh insan Pegadaian yaitu jiwa AKHLAK yang terdiri dari : Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif.



Gambar 1.
Budaya Perusahaan PT Pegadaian

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dampak penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai transaksi dan pelayanan bagi pegawai/karyawan memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan pegawai. Kepuasan pegawai akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan dari pegawai atas pelayanan dan bertransaksi maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh dan berkembang akan sangat sulit tercapai.

Dengan adanya layanan PDS tersebut pegawai lebih tahu dalam penggunaan transaksi digital, manfaat dan kemudahan dari fitur-fitur layanan pegadaian digital sehingga pegawai dapat merasakan kepuasan bertransaksi dan mendorong pegawai pegadaian untuk tetap melakukan transaksi melalui pegadaian digital service. Jika dahulu orang-orang masih ingin direpotkan dengan pelayanan manual, namun berbeda dengan yang sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Dengan layanan pegadaian digital membuat transaksi lebih mudah dan cepat. Sejak pelayanan aplikasi ini pihak pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering down karena akan diakses banyak orang.

Pengetahuan pegawai terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), dapat mempermudah dalam bertransaksi karena bisa dilakukan dimana saja, menjadi solusi terbaik baik dalam segi layanan, efisiensi waktu dan efektivitas transaksi serta menjadi solusi dalam bertransaksi pada masa sekarang ini. Tetapi dalam hal ini juga terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di uraikan, peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala diharapkan meningkatkan pemasaran aplikasi PDS kepada pegawai, khususnya kepada pegawai muda yang sekiranya dirasa perlu menggunakan aplikasi dan menggencarkan lagi dalam melakukan pengenalan mengenai pelayanan secara online melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan cara mengumpulkan pegawai dalam suatu seminar, agar pegawai lebih dalam mengetahui dari adanya pelayanan tersebut.
2. Pegawai yang sudah menggunakan pelayanan secara online melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), agar dapat memberikan arahan pada teman, saudara, sehingga pengguna pelayanan tersebut semakin bertambah banyak.
3. Aplikasi pegadaian Digital Service (PDS) yang digunakan sebagai pelayanan secara online, agar dilakukan penambahan fitur-fitur mengenai produk layanan Pegadaian, agar bisa dilakukan installing dan support pada semua basis smartphone atau handphone baik berbasis android atau apple IOS dan lainnya.
4. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) Pegadaian harus lebih memperhatikan performa dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi error atau maintenance.
5. Peneliti selanjutnya dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan pegawai/karyawan dalam bertransaksi melalui aplikasi mobile seperti PDS. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anugrah, Krishna, (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. Penerbit Ideas Publishing, Gorontalo
- Fitriana, Onny dkk, (2017). Strategi Promosi Pemasaran. Penerbit Universitas FKIP UHAMKA, Jakarta
- Halim, Fitria, dkk (2021). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta
- Kasmir, (2012). Manajemen Perbankan. Cetakan ke sebelas. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rahayu, Budi, (2017). Manajemen Pemasaran. Penerbit Universitas Udayana, Bali
- Ria, Indah, (2012). Wawancara: Sebuah Metode Efektif Untuk Memahami Perilaku Manusia. Cetakan kesatu. Penerbit CV. Karya Putra Darwati, Bandung
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke dua puluh enam. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sulistiyowati, Wiwik, (2018). Kualitas Layanan. Cetakan pertama. Penerbit UMSIDA Press, Jawa Timur
- Sunyoto, Danang, (2014). Dasar- Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan kesatu. Penerbit CAPS (Center Of Academic Publishing Service), Yogyakarta

Sutedji Andrian, (2011). Hukum Gadai Syariah. Cetakan kesatu. Penerbit Alfabeta, Bandung

Wijaya, Tony, (2018). Manajemen Kualitas Jasa. Edisi kedua. Penerbit PT. Indeks, Jakarta

Jurnal :

Mellya, Feni, dkk (2020). “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”, Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis, Kota Jambi, Volume 5 No 1, 61-69.

Yoyon, Pradhita, (2022). “Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran”, Jurnal Informatika Kesatuan, Kota Bogor, Volume 2 No 1, 29-34.

Sienn, Thio (2018). “Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality”. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Kristen Petra, Kota Surabaya, Volume 3 No. 1.

Dani, Wastani dkk (2022). “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia”, Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Kota Medan, Volume 3 No 1.

Undang-Undang dan Keputusan Menteri :

UU Hukum Perdata Pasal 1150 Tentang Pengertian Gadai.

UU RI No. 10 tahun 1998 Tentang Pihak Yang Menggunakan Jasa Bank