

Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa

Reka Amelia¹, Havis Aravik², Fadilla³

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri
Email: reka.amelia46@gmail.com, havis@stebisigm.ac.id, dilla@stebisigm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) dan efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apa saja faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) dan efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. Nasabah yang dituju penulis adalah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa pada tanggal 23 April – 17 Mei 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, dimana peneliti mencoba untuk menggambarkan kondisi yang terjadi selama penelitian ini dilakukan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) yaitu, kualitas pelayanan dan mudah diakses, dan terdapat juga efektivitas dari penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa yaitu, jumlah nasabah meningkat, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat.

Kata Kunci: *Pegadaian, Pelayanan, Pegadaian Digital Service*

Abstract

This research discusses the factors that influence customers in choosing Pegadaian Digital Service (PDS) services and the effectiveness of using the Pegadaian Digital Service (PDS) application for PT Pegadaian (Persero) Talang Kelapa Branch customers. With the purpose of the research to find out what factors affect customers in choosing Pegadaian Digital Service (PDS) services and the effectiveness of using the Pegadaian Digital Service (PDS) application for customers of PT. Pawnshop (Persero) Talang Kelapa Branch. The customer that the author is aiming for is a customer at PT. Pegadaian (Persero) Talang Kelapa Branch on April 23 – May 17, 2024. The method used in this study is a descriptive qualitative approach, where the researcher tries to describe the conditions that occur during this study. The results of this study show that there are factors that affect customers in choosing Pegadaian Digital Service (PDS) services, namely, service quality and easy accessibility, and there is also the effectiveness of

using the Pegadaian Digital Service (PDS) application at PT. Pegadaian (Persero) Talang Kelapa Branch, namely, the number of customers has increased, the ease of using the application, submitting and verifying documents quickly.

Keywords: *Pegadaian, Service, Pegadaian Digital Service*

Pendahuluan

Di era *digital* ini, teknologi informasi semakin berkembang. Hal ini terus berkembang dan memiliki implikasi yang sangat luas. Teknologi informasi berubah dan berkembang pesat dari waktu ke waktu, dan umat manusia modern harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin kompleks (Nuruliana, 2023). Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin pesat. Baik swasta maupun BUMN di Indonesia harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam bentuk *digital*. Hal ini juga berimplikasi pada lembaga keuangan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanannya agar dapat mengikuti perkembangan teknologi yang pesat.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan *non bank* yang berperan sebagai penyalur kredit bagi masyarakat. Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman melalui penjaminan aset dan barang (BFI Finance, 2022). PT. Pegadaian (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang mempunyai izin resmi untuk melakukan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk pinjaman berdasarkan hak gadai dan menyalurkan dana kepada masyarakat (BPKP, 2022).

Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi perusahaan keuangan melalui strategi *G-5Star Generation*. Perubahan tersebut diawali dengan diluncurkannya Pegadian *Digital Services* (PDS) dan Pegadian Syariah *Digital Services* (PSDS) untuk memenuhi kebutuhan generasi milenial. Pegadaian *Digital Services* (PDS), sebuah aplikasi berbasis *web* dan *mobile*, menawarkan beragam layanan digital kepada nasabah eksisting dan calon nasabah serta memberikan informasi lengkap mengenai produk Pegadaian (Hariyati et al., 2020).

Penelitian Wastina Sari Siregar., dkk (2022), menyimpulkan bahwa peran layanan digital Pegadaian berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kelangsungan hidup suatu

perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang memuaskan pelanggan, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk mewujudkan harapannya untuk bertahan hidup, tumbuh dan berkembang (Somadi, et.al, 2021).

Menurut Akbar et al., (2021), kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan salah satu hal terpenting yang harus selalu dijaga dalam suatu perusahaan jasa. Namun karena kualitas pelayanan mempunyai dampak jangka panjang terhadap kelangsungan hidup perusahaan, maka perusahaan jasa harus berusaha memenuhi permintaan konsumen semaksimal mungkin. Oleh karena itu, seluruh pelaku ekonomi khususnya sektor jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sebaliknya menurut Hidayat dan Sulistyani (2021), kualitas pelayanan menjadi variabel terpenting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, dunia usaha harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan meningkatkan segala aspek yang dapat menunjang kualitas pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Penggunaan Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa”.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Abdussamad, 2021).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini berfokus secara holistik pada lingkungan dan individu. Kirk dan Miller menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tersendiri dalam ilmu-ilmu sosial yang pada dasarnya didasarkan pada pengamatan orang-orang di bidangnya dan menghubungkannya dengan bahasa dan istilah mereka sendiri. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mendeskripsikan “makna” atau fenomena data yang dapat ditangkap (Abdussamad, 2021).

Metode kualitatif menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, antara lain wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti memperoleh pandangan dan wawasan terperinci dari sumber dan secara langsung mengeksplorasi konteks dengan mengamati partisipan. Analisis dokumen membantu memahami latar belakang dan konteks data yang ada (Arif Rachman, 2024).

Hasil Dan Pembahasan

1. Pegadaian *Digital Service*

Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan layanan Pegadaian *digital* berbentuk aplikasi berbasis *web* atau *mobile* yang dapat menyediakan layanan produk Pegadaian untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi simpanan dan berbagai produk Pegadaian lainnya melalui *gadget* yang dimilikinya (Fatmadiansyah, 2022). Pelayanan pegadaian *digital* yang berbentuk aplikasi berbasis *web* atau *mobile* yang dapat menawarkan layanan produk pegadaian kepada masyarakat umum disebut dengan Pegadaian *digital*. Pegadaian *digital* memiliki beberapa fitur yang memberikan informasi mengenai barang Pegadaian, antara lain dapat melihat jumlah pinjaman yang nantinya diterima seseorang jika ingin menggadaikan suatu barang (Simanjuntak, 2022).

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 antre. Nasabah tidak perlu datang ke *outlet* untuk melakukan pembayaran, cukup hanya lewat aplikasi Pegadaian *Digital Service* saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM.

Keunggulan Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah nasabah atau calon nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat dan nyaman hanya dengan menjalankan aplikasi di *smartphone*. Selain itu, nasabah akan mendapatkan layanan seperti di cabang Pegadaian, dan lebih cepat dibandingkan layanan di cabang karena tidak perlu antre. Pelanggan tidak perlu datang ke cabang untuk melakukan pembayaran, cukup menggunakan aplikasi layanan *digital* Pegadaian dan ikuti bank atau ATM yang ditunjuk Pegadaian untuk membayar.

2. Fitur-fitur & Cara Registrasi pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)



Gambar 1: Fitur-fitur Aplikasi *Digital*

Sumber: Aplikasi Pegadaian *Digital*

Pegadaian *Digital* memiliki beberapa fitur, antara lain:

- 1) Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas)
- 2) Gadai (*Booking Service*, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)

- 3) Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna dan Cicil Kendaraan, Pembiayaan Porsi Haji)
- 4) Pembayaran dan *Top Up* (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM).
- 5) Cabang Pegadaian.

Untuk melakukan transaksi pembayaran dapat menggunakan *G-Cash*. *G-cash* merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi secara *digital* tanpa perlu memiliki rekening bank. Selain menggunakan *G-Cash*, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi (Al et al., 2024).

Adapun tahapan-tahapan dalam registrasi pada Pegadaian *Digital Service* (PDS) yaitu sebagai berikut;

- a) Anda bisa mendapatkannya melalui *Google Play Store*, jadi Kemudian cari "*Pegadaian Digital*" menggunakan istilah pencarian tersebut.
- b) Setelah program berhasil diunduh, luncurkan.
- c) Jika Anda memilih untuk mengabaikannya, halaman pendaftaran akan dimuat.
- d) Setelah tombol "*Registrasi*" diklik, halaman baru akan terbuka menanyakan nama dan nomor telepon pengguna (nama harus sesuai dengan KTP, dan nomor telepon harus berfungsi agar peringatan kode OTP dapat dikirim).
- e) Ketika kami mengklik "*Selanjutnya*" setelah memberikan Nama dan Nomor Ponsel kami, kami akan dikirim ke halaman baru tempat kami dapat memasukkan Kata Sandi Satu Kali (OTP) yang diterima di ponsel terdaftar.
- f) Setelah itu kita lanjut ke langkah selanjutnya yaitu memasukkan alamat email kita dengan cara klik tombol "*Next*".
- g) Ketika kita mengklik "*Berikutnya*" setelah memasukkan alamat email kita, halaman baru akan dimuat di mana kita dapat memasukkan kata sandi, (Kata sandi ini selanjutnya akan diperlukan untuk masuk).
- h) Setelah kata sandi dimasukkan, klik "*Selesai*" untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Jika berhasil, halaman baru akan dimuat.
- i) Saya. Konfirmasikan alamat email kita dengan membalas email verifikasi yang baru saja kita terima. Email yang belum dikonfirmasi akan ditandai. Namun, kami masih dapat menggunakan aplikasi PDS ini tanpa memverifikasi email.

- j) Setelah alamat email dikonfirmasi, buka menu "Pengaturan" dan lengkapi bagian "Data Pelanggan". Kemudian, pastikan untuk mengisi semuanya dengan benar sesuai dengan KTP. Setelah itu, Anda harus bertanya kepada pekerja Pegadaian tentang CIF tersebut.
- k) Proses registrasi tersebut di atas harus diselesaikan sebelum menggunakan aplikasi Layanan Digital Pegadaian (Putri P. & Supriadi, 2022).

3. Faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian Digital Service (PDS)

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Wibowati (2021), kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dengan adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan keinginannya serta tingkat persepsinya. Kualitas tidak berarti apa-apa jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan dan dapat dikelola untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan yang berkualitas sangat penting dalam menjaga kepuasan masyarakat karena pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian masyarakat (Lestari, et.al, 2021). Pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting ketika masyarakat menggunakan jasa (Riyadin, 2020).

Terkait dari penelitian yang telah diteliti ini dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang dipertimbangkan dalam minat nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa. Kualitas pelayanan dalam aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Talang Kelapa ini telah sangat baik untuk menjanjikan nasabah dalam memberikan pelayanannya yang dapat mempermudah nasabah dalam setiap kegiatan transaksinya. Pembahasan ini juga

sekaligus menyepakati hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wastina Sari Siregar., dkk, (2022) bahwa peran layanan Pegadaian *Digital Service* memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, menurut kajian peneliti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah (pelanggan). Nasabah sangat tertarik dengan kualitas layanan yang diberikan PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa dengan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa memenuhi kualitas layanan yang diharapkan oleh nasabah melalui upaya yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah.

b. Mudah Diakses

Berkembangnya jejaring sosial pada masyarakat saat ini telah memudahkan penggunaannya dalam melakukan segala aktivitas kehidupan secara *online*, seperti transaksi *online*, *reservasi online*, pemesanan *online*, toko *online*, pembelajaran *online*, dan lain-lain. Ketersediaan perangkat *mobile* maupun *non-mobile* serta perkembangan teknologi yang menyertainya tentu memberikan dukungan penting bagi seluruh aktivitas *online* tersebut. Tentu saja keadaan ini bisa dimanfaatkan dengan baik oleh para ibu rumah tangga ketika menjalankan bisnis *online*. Karena dengan adanya perangkat *mobile*, aktivitas bisnis *online* tidak hanya dapat dilakukan dari rumah saja, namun juga dimanapun pebisnis berada, tanpa harus melakukan apapun di ponselnya, dan batasan karena lokasi dan waktu. Bagi para ibu rumah tangga, peluang menjalankan bisnis *online* selain melakukan aktivitas rutin sehari-hari tentu membawa keuntungan. Bisnis *online* tidak hanya menghemat waktu dan nyaman, tetapi juga memiliki banyak keuntungan finansial bagi ibu rumah tangga yang menjalankan bisnis. Tentunya juga bisa memanfaatkan waktu untuk menghasilkan penghasilan tambahan dengan menjalankan bisnis *online* yang nilainya tidak sedikit. Keadaan ini terus berkembang pesat karena menjalankan bisnis ini tidak memakan banyak waktu (Baktiono & Artaya, 2020).

Sejalan dengan pernyataan di atas, penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan Pegadaian cabang Talang Kelapa tertarik menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) karena aksesnya yang mudah. Dampak layanan *digital* Pegadaian terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Cabang Talang Kelapa adalah nasabah akan lebih mudah diakses dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti tabungan

emas dan pembayaran cicilan di PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa. Jumlah penggunaannya semakin meningkat karena nasabah dapat bertransaksi secara *online* hanya dengan koneksi internet dan *smartphone*, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke toko Pegadaian. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) juga tersedia di berbagai platform seperti *App Store* dan *Play Store* serta kompatibel dengan berbagai perangkat seluler sehingga memudahkan nasabah Pegadaian Cabang Talang Kelapa dalam mengakses layanan tanpa kendala teknis apapun.

4. Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa

a. Jumlah Nasabah Meningkat

Menurut Maftuhah, (2020), dan Dewi & Aravik, (2023) kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan jumlah nasabah suatu perusahaan. Pegadaian unit telah melihat sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada produk tabungan emas di Pegadaian. Bahwasanya jika nilai kualitas pelayanan pada PT Pegadaian nilainya semakin tinggi atau naik maka peningkatan jumlah nasabah pun akan semakin tinggi begitupun sebaliknya. Menurut Hasriani, (2020) peningkatan nasabah adalah proses peningkatan jumlah pengguna layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Ketika jumlah pelanggan meningkat, perusahaan juga meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kemudahan dalam melakukan gadai emas ataupun transaksi lainnya sudah semakin mudah dan cepat, nasabah PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa tidak perlu datang dan antre seperti di *outlet* Pegadaian lagi, dan nasabah bisa melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi Pegadaian *Digital Service* tersebut, dengan begitu jumlah nasabah semakin meningkat. Kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang memungkinkan

nasabah PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa melakukan pembayaran angsuran secara *online* tanpa perlu datang ke cabang. Selain itu, Aplikasi layanan *digital* Pegadaian menghilangkan kebutuhan nasabah untuk mengantre sehingga dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Simanjuntak, (2022) yang menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (PDS) meningkat antara tahun 2019 hingga tahun 2020.

b. Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan ukuran apakah seseorang percaya bahwa teknologi tersebut seharusnya dapat digunakan secara jelas dan tidak memerlukan banyak usaha ketika digunakan, namun harus mudah digunakan dan dioperasikan. Persepsi individu terhadap kemudahan penggunaan sistem mengacu pada sejauh mana dia yakin bahwa penggunaan sistem bebas dari kesalahan dan tanpa usaha. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin sedikit upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja saat menggunakan teknologi tersebut. Hal ini dikarenakan *usability* merupakan suatu upaya yang tidak membebani atau memerlukan keterampilan tingkat lanjut ketika seseorang menggunakan suatu sistem (Attaqi et al., 2022).

Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa sangat efisien dalam mempermudah nasabah untuk bertransaksi mulai dari peminjaman maupun pengembalian peminjaman yang melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service*. Hal ini juga sekaligus menyetujui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendra Nazmi., dkk, (2023) bahwa kemudahan penggunaan dan konsistensi memengaruhi minat investasi tabungan emas dalam menggunakan aplikasi *Digital Service* pada Pegadaian.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa layanan Pegadaian *Digital* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah, artinya semakin mudah tampilan layanan Pegadaian *Digital* untuk dipahami dan digunakan maka semakin besar minat nasabah Pegadaian untuk menggunakan layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

c. Pengajuan dan Verifikasi Dokumen dengan Cepat

Menurut Helmi, (2023) kemudahan pengajuan dan verifikasi dokumen aplikasi yang memfasilitasi pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat akan meningkatkan

kepuasan nasabah. Pengunggahan dokumen *digital* dan proses verifikasi otomatis mempercepat dan menyederhanakan transaksi. Aplikasi yang memfasilitasi pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat dan mudah akan meningkatkan kepuasan nasabah. Fitur seperti pengunggahan dokumen digital dan proses verifikasi otomatis dapat mempercepat dan mempermudah transaksi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa, Aplikasi Pegadaian *Digital Service* memfasilitasi pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Fitur-fitur seperti pengunggahan dokumen secara digital dan proses verifikasi otomatis dapat mempercepat dan mempermudah transaksi nasabah pada PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa. Hal ini juga sekaligus menyetujui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elviansri Katili, (2022) bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) juga semakin meningkat dalam hal kepuasan pelanggan, terbukti dengan cepatnya penyerahan dan verifikasi dokumen tabungan emas di PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa. Peningkatan jumlah nasabah ini disebabkan oleh kemudahan nasabah dalam melakukan pengajuan dan verifikasi dokumen secara cepat di PT Pegadaian cabang Talang Kelapa. Meningkatnya nasabah dipengaruhi dengan mudahnya nasabah tersebut untuk menabung karena sudah bisa menabung kapan pun dan di mana pun cukup dengan menggunakan aplikasi.

Simpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, nasabah hendaknya mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan layanan yang berbasis digital yaitu aplikasi Pegadaian *Digital Service* untuk memudahkan transaksi di PT Pegadaian

Cabang Talang Kelapa. Dengan menginstal aplikasi ini di *smartphone* mereka, pelanggan dapat bertransaksi dengan mudah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa

1. Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) yaitu: kualitas pelayanan dan mudah diakses.
2. Terdapat juga efektivitas dari penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa yaitu: jumlah nasabah meningkat, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, pengajuan dan verifikasi dokumen dengan cepat.

Daftar Pustaka

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Al, S., Azmi, R. N., & Dharma, B. (2024). Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Transaksi Gadai Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Katamso Medan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.59059/Maslahah.V2i2.1039>

Arif Rachman, Y. A. H. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Issue January).

Attaqi, M. F., Suryono, I. A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(6), 694–700. <https://doi.org/10.58344/jii.V1i6.90>

Baktiono, R. A., & Artaya, I. P. (2020). Memilih Media Sosial Sebagai Sarana Bisnis Online Melalui Pendekatan Uji Categorical. *Journal Manajemen Kinerja*, 53(9), 1689–1699. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/manajemenkinerja/article/download/202/137>

Bfi Finance. (2022). *Mengenal Lebih Dekat Lembaga Keuangan Non Bank Dan Hal Krusial Lainnya*. Bfi.Co.Id. <https://www.bfi.co.id/id/blog/mengenal-lebih-dekat-lembaga-keuangan-non-bank-dan-hal-krusial-lainnya#>

Bpkp. (2022). *Bpkp Audit Layanan Unggulan Pt Pegadaian (Persero)*. Bpkp.Go.Id. <https://www.bpkp.go.id/kalsel/berita/read/36650/115/Bpkp-Audit-Layanan-Unggulan-Pt-Pegadaian-Persero.Bpkp>

Dewi, N. R., & Aravik, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap

- Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1-8.
- Fatmadiansyah, A. (2022). *Pengaruh Aplikasi Pegadain Digital Service (Pds) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Pt. Pegadaian Cabang Bulukumba.*
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi Psds (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Ijieb: Indonesian Journal Of Islamic Economics And Business*, Vol. 5(1), 61-69. [Http://E-Journal.Lp2m.Uinjambi.Ac.Id/Ojp/Index.Php/Ijoieb%0aefektifitas](http://E-Journal.Lp2m.Uinjambi.Ac.Id/Ojp/Index.Php/Ijoieb%0aefektifitas)
- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(2), 163-178.
- Nuruliana, A. (2023). *Analisis Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dalammelayani Transaksi Produk Gadai Dan Non-Gadai Di Pegadaian Kc Purwokerto.* 4(1), 88-100.
- Putri P., 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. <https://doi.org/10.37641/jikes.V2i1.1378>
- Riyadin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41-50.
- Simanjuntak, W. (2022). Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital (Pds) Dalam Pelayanan Pt Pegadaian Upc Plasa Millenium Sebelum Dan Pada Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2032. <https://doi.org/10.33087/jiubj.V22i3.2345>.
- Somadi, M., Aravik, H., & Choirunnisak, C. (2021). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 1(2, November)..

Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa
Reka Amelia, Havis Aravik, Fadilla