

“PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEMUDAHAN AKSES LAYANAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CP JEMURSARI”

Andini Pramudita *¹
Nurhadi ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
*e-mail : dinipramudita88@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan saat ini. Dimana perkembangan teknologi berupa digitalisasi sangat mendukung kemudahan aktivitas kehidupan ini dalam berbagai bidang kehidupan, salah satu bidang yang merasakan manfaat dari perkembangan teknologi digital yaitu sektor ekonomi dan bisnis. Dalam penerapan bisnis di era saat ini sudah banyak sekali perkembangan dan inovasi yang diluncurkan, dimana perkembangan dan inovasi bisnis tersebut didukung oleh teknologi digitalisasi. Perusahaan dari yang berskala kecil hingga perusahaan berskala besar sekarang berlomba-lomba untuk mengembangkan inovasi digital dari masing-masing bisnis dari perusahaan tersebut. Hal tersebut juga diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero). Pada era digitalisasi seperti saat ini, Pegadaian mulai menerapkan digitalisasi layanan dengan menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk mempermudah akses masyarakat. Fokus utama dari diciptakannya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah memperluas jangkauan layanan, menciptakan produk inovatif seperti tabungan emas dan gadai online, serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Disisi lain, urgensi dari pentingnya menyediakan layanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses di era digital ini mendorong pegadaian untuk menghadirkan solusi yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Adanya aplikasi Pegadaian Digital Service ini menjadi solusi dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas berbagai aspek terkait pengembangan inovasi pelayanan Pegadaian berupa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan kemudahan akses layanan nasabah.

Kata kunci: Inovasi Digital, Aplikasi, Pegadaian Digital Service, Kemudahan Akses, Transformasi Digital, Layanan nasabah, Pegadaian.

Abstract

Digital transformation has a very important role in today's life. Where technological developments in the form of digitalization really support the ease of life activities in various areas of life, one of the areas that has benefited from the development of digital technology is the economic and business sectors. In the implementation of business in the current era, many developments and innovations have been launched, where these business developments and innovations are supported by digitalization technology. Companies from small scale to large scale companies are now competing to develop digital innovation for their respective businesses. This is also implemented by PT Pegadaian (Persero). In the current digitalization era, Pegadaian is starting to implement service digitization by presenting the Pegadaian Digital Service (PDS) application to make public access easier. The main focus of the creation of the Pegadaian Digital Service (PDS) application is to expand the range of services, create innovative products such as gold savings and online pawning, and increase financial inclusion in Indonesia. On the other hand, the urgency of providing faster, more practical and easily accessible services in this digital era encourages pawnshops to present solutions that allow customers to make transactions anytime and anywhere without having to come to a branch office. The existence of the Pegadaian Digital Service application is a solution and innovation to create fast, responsive and quality service. Therefore, this research will discuss various aspects related to the development of Pegadaian service innovation in the form of the Pegadaian Digital Service (PDS) application to increase ease of access to customer services.

Keywords: Digital Innovation, Application, Pegadaian Digital Service, Ease of Access, Digital Transformation, Customer Service, Pegadaian.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era saat ini sudah menjadi hal yang sangat penting dan tidak dapat dipungkiri di era kehidupan saat ini. Perkembangan teknologi berupa digitalisasi sangat mendukung kemudahan aktivitas kehidupan ini dalam berbagai bidang kehidupan seperti sosial, ekonomi, budaya, pendidikan, pemerintahan, dan masih banyak lagi bidang kehidupan yang mendapat kemudahan dari adanya perkembangan teknologi berupa digitalisasi. Salah satu dari berbagai bidang tersebut terdapat bidang ekonomi yang mendapatkan manfaat kemudahan dari adanya teknologi digitalisasi. Banyak aktivitas dalam kehidupan ini yang menjadi bagian dari kesatuan sektor ekonomi, salah satunya yaitu aktivitas bisnis. Dalam penerapan bisnis di era saat ini sudah banyak sekali perkembangan dan inovasi yang diluncurkan, dimana perkembangan dan inovasi bisnis tersebut didukung oleh teknologi digitalisasi. Perusahaan dari yang berskala kecil hingga perusahaan berskala besar sekarang berlomba-lomba untuk mengembangkan inovasi digital dari masing-masing bisnis dari perusahaan tersebut. Salah satu contoh dari inovasi digitalisasi di dalam bisnis yaitu penggunaan aplikasi e-commerce bagi bisnis yang menjual produk dan pembuatan aplikasi digital bagi perusahaan yang menjual jasa dalam bisnisnya.

PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan fokus utama pada layanan gadai, pembiayaan mikro, investasi emas, dan jasa keuangan lainnya. Perusahaan ini memiliki peran yang cukup efektif dan efisien dalam membantu masyarakat mengatasi masalah keuangan melalui solusi yang cepat, aman, dan terpercaya. Pada era digitalisasi seperti saat ini, Pegadaian mulai menerapkan digitalisasi layanan dengan menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk mempermudah akses masyarakat. Fokus utama dari diciptakannya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah memperluas jangkauan layanan, menciptakan produk inovatif seperti tabungan emas dan gadai online, serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. PT Pegadaian memiliki motto, yaitu "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah", filosofi dari motto tersebut yaitu mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan solusi keuangan yang mudah dan terpercaya bagi masyarakat.

Motivasi utama diciptakannya aplikasi Pegadaian Digital Service adalah untuk merespons perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Pegadaian menyadari pentingnya menyediakan layanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses di era digital, sehingga menghadirkan solusi yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan pegadaian, seperti pembukaan rekening tabungan emas, gadai barang, pembayaran cicilan, hingga pembelian produk keuangan lainnya. Dengan hadirnya aplikasi ini, Pegadaian berupaya memberikan pengalaman yang lebih modern dan efisien, meningkatkan inklusi keuangan, serta menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, termasuk generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung visi Pegadaian untuk menjadi perusahaan yang lebih adaptif terhadap transformasi digital, sekaligus meningkatkan daya saing di industri keuangan dengan menghadirkan layanan berbasis teknologi yang inovatif dan terpercaya.

Berdasarkan berbagai deskripsi di atas, maka penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui berbagai aspek dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang menjadi bentuk pengembangan inovasi pelayanan Pegadaian berupa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan kemudahan akses layanan nasabah.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian lapangan merupakan metode dimana penelitian akan terjun secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dan informasi terkait tujuan penelitian. Peneliti datang secara langsung ke Pegadaian CP Jemursari untuk mengamati secara langsung dan mengumpulkan informasi terkait bagaimana proses pemakaian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang ada di kantor cabang tersebut serta sejauh mana nasabah mengetahui dan memanfaatkan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka-angka tetapi data yang berbentuk catatan lapangan, wawancara, dan dokumen pendukung lainnya. Penelitian ini dilakukan di kantor cabang Pegadaian CP Jemursari, Surabaya, Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah sebuah aplikasi berbasis teknologi digital yang dikembangkan oleh PT Pegadaian untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada nasabah secara online. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengelola transaksi keuangan mereka, seperti menggadaikan barang, membayar cicilan, dan membeli produk keuangan lainnya, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Dengan fitur yang lengkap dan user-friendly, aplikasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era digital, di mana kecepatan dan kemudahan layanan menjadi prioritas utama.

Salah satu fitur unggulan dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan gadai online yang memungkinkan nasabah mengajukan gadai barang secara praktis melalui aplikasi. Selain itu, layanan Tabungan Emas yang tersedia di aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk membeli, menjual, atau menyimpan emas secara digital dengan nominal yang terjangkau. Pegadaian juga menyediakan informasi real-time mengenai harga emas, sehingga nasabah dapat mengambil keputusan investasi dengan lebih tepat. Fitur ini sangat relevan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dengan cara yang aman dan mudah.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) juga menghadirkan kemudahan dalam pembayaran cicilan secara digital. Nasabah dapat membayar angsuran kredit dengan metode pembayaran yang beragam, seperti melalui e-wallet, transfer bank, atau kartu kredit. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan notifikasi dan pengingat kepada pengguna terkait tenggat waktu pembayaran, sehingga mereka dapat mengelola kewajiban finansial mereka dengan lebih baik. Dengan adanya fitur ini, nasabah tidak lagi perlu mengantri di kantor cabang untuk menyelesaikan pembayaran.

Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai platform edukasi keuangan. Pegadaian Digital Service (PDS) menyediakan berbagai informasi mengenai produk dan layanan Pegadaian, tips investasi, serta edukasi mengenai pengelolaan keuangan pribadi. Dengan demikian, aplikasi ini mendukung inklusi keuangan dan memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan literasi keuangan mereka. Melalui inovasi ini, Pegadaian berkomitmen untuk menjadi mitra keuangan terpercaya yang mendukung transformasi digital di Indonesia.

Manfaat Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Aplikasi Pegadaian Digital Service memiliki berbagai manfaat yang dirancang untuk mempermudah layanan keuangan dan non-keuangan bagi para pengguna. Aplikasi ini sangat bermanfaat bagi individu yang membutuhkan solusi keuangan cepat dan praktis, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun investasi jangka panjang. Berikut beberapa manfaat utamanya:

1. Kemudahan Transaksi
2. Layanan 24/7
3. Fitur Lengkap
4. Efisiensi Waktu
5. Keamanan Transaksi
6. Akses Informasi Lengkap
7. Dukungan Berbagai Layanan

Prosedur Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Berikut Langkah-Langkah Pengajuan Gadai Melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS):

1. Nasabah harus mendownload aplikasi pegadaian digital service ke playstore

2. Masuk ke Aplikasi Pegadaian Digital
3. Kemudian Login dengan memasukkan No telepon dan password
4. Klik Masuk
5. Klik “Gadai” kemudian “Booking Service”
6. Klik perhiasan jika barang gadainya berupa perhiasan
7. Cantumkan jenis barang yang mau digadai disertai kadar dan beratnya
8. Selanjutnya muncul perkiraan jumlah pinjaman yang mau di pinjam
9. Kemudian klik selanjutnya
10. Berikutnya cari tempat lokasi pegadaian terdekat (ex: CP Jemursari)
11. Kemudian akan muncul logo Pegadaian dan klik selanjutnya
12. Atur jam kedatangan dan upload foto barang agunan
13. Klik proses gadai
14. Maka muncul nomor pengajuan kemudian langsung dicetak
15. Bisa langsung menuju lokasi yang telah dipilih dan melakukan penerimaan uang serta cetak Surat Bukti Gadai (SBG)

Fitur-Fitur Pada Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

1. Gadai
 - Gadai dari rumah, merupakan layanan gadai tanpa harus datang ke kantor cabang, dimana nantinya barang gadai akan dijemput oleh petugas pegadaian dan ditaksir langsung di rumah nasabah.
 - Booking Service, merupakan layanan booking waktu kunjungan ke kantor cabang terdekat sehingga nasabah bisa memilih estimasi waktu pelayanan dan tidak perlu menunggu banyak antrian.
 - Gadai Tabungan Emas, merupakan layanan gadai saldo tabungan emas dan jumlah gram yang dipilih akan menjadi jaminan gadainya.
 - Antar Jaminan Lunas, merupakan layanan antar barang jaminan lunas ke lokasi nasabah. Ketika ada nasabah yang melunasi gadai secara online, namun tidak bisa datang untuk pengambilan barang, layanan antar jaminan ini sangat cocok untuk permasalahan tersebut.
 - Gadai titipan emas fisik, merupakan layanan gadai dengan jaminan titipan emas fisik milik nasabah
2. Pembiayaan
 - Pembiayaan Multiguna & Cicil Kendaraan, merupakan layanan untuk nasabah melakukan pembayaran kredit secara online. Pembiayaan Multiguna digunakan untuk pembayaran angsuran atau perpanjangan kredit. Sedangkan, Pembiayaan cicil kendaraan digunakan untuk pembayaran angsuran cicil kendaraan yang disediakan oleh pegadaian untuk wirausahawan, karyawan, dan pekerja profesional.
 - Pembiayaan Porsi Haji, merupakan layanan pembiayaan untuk mendapatkan nomor porsi haji dengan jaminan perhiasan, logam mulia, atau saldo tabungan emas pegadaian dengan prinsip syariah.
3. Cicil Emas
 - Cicil Emas Batangan, merupakan layanan pembelian kredit logam mulia dengan metode angsuran yang mudah dan aman.
 - Cicil Perhiasan di Merchant, merupakan layanan pembelian perhiasan dan logam mulia hanya dengan menjaminkan tabungan emas.
4. Pembayaran & Top Up
 - Kredit Pegadaian, merupakan layanan untuk melakukan pembayaran perpanjangan, cicilan, atau angsuran dari kredit gadai yang dimiliki.
 - Top up, merupakan layanan untuk top up untuk *e-wallet* atau pembelian pulsa dan paket data.
 - Pembayaran, merupakan layanan untuk melakukan pembayaran listrik, bpjs, dan air.
5. G-Cash
 - merupakan *e-wallet* atau virtual akun dari aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berupa saldo digital. G-Cash ini berfungsi untuk melakukan transaksi tanpa harus memiliki rekening

bank. Namun tidak hanya menggunakan G-cash, nasabah juga dapat bertransaksi menggunakan rekening bank ataupun melalui E-wallet yang tersedia.

Faktor Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) meliputi aspek teknologi, pelayanan, serta karakteristik pengguna. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai faktor-faktor tersebut:

1. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Aplikasi PDS dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan user-friendly sehingga mudah digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi. Faktor ini mencakup kemudahan dalam navigasi, pendaftaran akun, dan melakukan transaksi secara online.

2. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Kemampuan aplikasi untuk diakses kapan saja dan di mana saja menjadi faktor penting. Dengan PDS, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk mengakses layanan Pegadaian, yang memberikan kenyamanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki jadwal yang sibuk.

3. Kecepatan Layanan

Proses transaksi yang cepat, seperti pengajuan gadai, pembayaran cicilan, atau pembukaan Tabungan Emas, menjadi salah satu daya tarik utama aplikasi ini. Waktu pemrosesan yang lebih singkat dibandingkan metode konvensional mendorong nasabah untuk beralih ke layanan digital.

4. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Keandalan aplikasi, responsivitas tim pendukung, serta keamanan data dan transaksi adalah faktor yang meningkatkan kepercayaan nasabah. Aplikasi yang berjalan lancar tanpa banyak gangguan teknis akan lebih diminati oleh pengguna.

5. Edukasi dan Literasi Digital

Tingkat literasi digital masyarakat mempengaruhi adopsi aplikasi. Pegadaian telah melakukan upaya edukasi untuk mengenalkan fitur-fitur PDS kepada nasabah, sehingga mereka lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini.

6. Faktor Promosi dan Insentif

Promosi yang menarik, seperti diskon biaya administrasi, bonus poin loyalitas, atau kemudahan dalam pembukaan Tabungan Emas, mendorong nasabah untuk mencoba dan menggunakan aplikasi PDS secara berkelanjutan.

7. Persepsi Keamanan dan Privasi

Nasabah cenderung memilih layanan yang menjamin keamanan data pribadi dan transaksi keuangan. Pegadaian memastikan aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan modern untuk melindungi informasi pengguna.

8. Konektivitas Internet

Aplikasi PDS memerlukan akses internet yang stabil untuk mendukung pengalaman pengguna. Di daerah dengan jaringan internet yang baik, adopsi aplikasi ini cenderung lebih tinggi dibandingkan di daerah dengan konektivitas yang terbatas.

Kendala Dalam Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

1. Keterbatasan Literasi Digital

Banyak nasabah, terutama dari kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi ini. Minimnya pemahaman tentang fitur-fitur aplikasi menghambat pengguna dalam memaksimalkan layanan yang tersedia.

2. Masalah Teknis pada Aplikasi

Gangguan teknis seperti aplikasi yang lambat, tidak responsif, atau sering mengalami crash dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Hal ini terutama menjadi masalah saat beban pengguna aplikasi meningkat, misalnya pada saat jatuh tempo pembayaran.

3. Konektivitas Internet

Penggunaan aplikasi memerlukan koneksi internet yang stabil. Di daerah dengan jaringan internet yang kurang baik, nasabah mengalami kesulitan untuk mengakses layanan aplikasi. Hal ini menjadi tantangan besar untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil.

4. Keamanan dan Privasi

Meskipun aplikasi dilengkapi dengan sistem keamanan, sebagian pengguna masih merasa khawatir terhadap keamanan data pribadi dan transaksi keuangan mereka. Kekhawatiran ini dapat mengurangi kepercayaan terhadap layanan digital.

5. Kurangnya Edukasi tentang Aplikasi

Tidak semua nasabah memahami manfaat dan fungsi aplikasi Pegadaian Digital Service. Kurangnya informasi dan sosialisasi dari pihak Pegadaian membuat sebagian nasabah tetap lebih nyaman menggunakan layanan konvensional.

6. Kendala pada Verifikasi dan Proses Digital

Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam proses verifikasi data atau dokumen saat mendaftar atau menggunakan layanan tertentu, seperti pengajuan gadai online. Proses yang dianggap rumit dapat membuat nasabah enggan melanjutkan penggunaan aplikasi.

7. Kurangnya Fitur atau Penyesuaian

Ada keluhan dari sebagian pengguna bahwa aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, seperti fitur yang terbatas atau tidak adanya personalisasi layanan untuk kebutuhan spesifik.

8. Keterbatasan Dukungan Pelanggan

Meskipun terdapat layanan pelanggan, terkadang nasabah merasa kesulitan mendapatkan respons yang cepat atau solusi yang memadai untuk masalah teknis yang dihadapi di aplikasi.

9. Kebiasaan Masyarakat terhadap Layanan Konvensional

Sebagian nasabah masih terbiasa menggunakan layanan konvensional di kantor cabang Pegadaian. Kebiasaan ini menjadi kendala psikologis yang membuat mereka enggan beralih ke layanan digital.

Upaya Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Pegadaian dapat meningkatkan edukasi kepada masyarakat, memperbaiki infrastruktur teknologi, memperluas jaringan internet, dan menyediakan layanan pelanggan yang lebih responsif. Selain itu, pengembangan fitur aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat membantu meningkatkan adopsi dan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan bentuk respons dari Pegadaian terhadap perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Tujuan utama diluncurkannya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yaitu memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan pegadaian, seperti pembukaan rekening tabungan emas, gadai barang, pembayaran cicilan, hingga pembelian produk keuangan lainnya. Dalam penelitian ini juga terbukti bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berhasil menjadi inovasi yang meningkatkan kemudahan akses layanan nasabah Pegadaian melalui fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Namun terdapat kendala dalam perluasan informasi terkait aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tersebut. Pada faktanya perkembangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) ini belum sepenuhnya maksimal, masih banyak nasabah yang belum mengetahui adanya layanan berupa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Dalam menyikapi hal tersebut, pihak pegadaian akan terus memberikan edukasi dan literasi kepada para nasabah terkait penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) agar tujuan awal inovasi ini untuk kepuasan nasabah dapat tercapai sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andirwan, A., Asmilita, V., Zhafran, M., Syaiful, A., & Beddu, M. (2023). Strategi Pemasaran Digital: Inovasi untuk Maksimalkan Penjualan Produk Konsumen di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 2(1), 155-166.
- Anggit, M. P. (2021). *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelayanan Purwokerto* (Doctoral dissertation, IAIN PURWOKERTO).
- Fachruzi, A. S. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *HOAQ (High Education of Organization Archive Quality): Jurnal Teknologi Informasi*, 12(2), 52-62.
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 5(4).
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2022). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708-725.
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154-166.
- Mawardi, A., & A.R., H. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126-137. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.364>
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., ... & Farhat, L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30-37.
- Siregar, W. S., & Wulandari, S. (2022). Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia. *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN (JIMK)*, 3(2), 39-45.
- 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.
- Triwijayati, A., Luciany, Y. P., Novita, Y., Sintesa, N., & Zahruddin, A. (2023). Strategi inovasi bisnis untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan organisasi di era digital. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(03), 306-314.
- Wibowo, A. (2022). Inovasi dan Transformasi Perusahaan Digital. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-311.