

ANALISIS PENERAPAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru)

Helda Amelia^{*1}, Endang Sri Apriani², Hasto Finanto³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

hldamelia2@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of the Pegadaian Digital Service (PDS) application service in the convenience of transactions at PT Pegadaian (Persero) Kampung Baru Branch. By using qualitative methods and a case study approach, the results show that the implementation of PDS provides convenience and efficiency in online transactions for customers. Although there are obstacles such as low technological literacy and system disruptions, Pegadaian continues to strive to improve customer understanding and satisfaction through education and improving application features. The impact of this PDS implementation is an increase in customer satisfaction who feel more practical and efficient in transactions. This research supports previous findings which show that the PDS application is considered effective and practical because it can be accessed anytime and anywhere without having to come to the outlet. The implementation of PDS application services at PT Pegadaian (Persero) Kampung Baru Branch has proven to be efficient and effective, fulfills the main dimensions of E-ServQual (Efficiency, Fulfillment, System Availability, and Privacy), and increases customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), Transaction, Customer*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PDS memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi *online* bagi nasabah. Meskipun terdapat kendala seperti rendahnya literasi teknologi dan gangguan sistem, Pegadaian terus berupaya meningkatkan pemahaman dan kepuasan nasabah melalui edukasi dan penyempurnaan fitur aplikasi. Dampak dari penerapan PDS ini adalah peningkatan kepuasan nasabah yang merasa lebih praktis dan efisien dalam bertransaksi. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa aplikasi PDS dinilai efektif dan praktis karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke *outlet*. Penerapan layanan aplikasi PDS di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru terbukti efisien dan efektif, memenuhi dimensi utama E-ServQual (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy*), lalu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), Transaksi, Nasabah*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kemajuan internet yang pesat telah terbukti sangat bermanfaat untuk memfasilitasi pemenuhan berbagai kebutuhan individu. Hal ini memberikan pengaruh yang cukup besar pada peningkatan jumlah pengguna internet. Meluasnya penggunaan internet mendorong terciptanya peluang bisnis yang memanfaatkan layanan *online* karena dianggap lebih efektif dan efisien. Sekarang ini banyak perusahaan telah mengembangkan beragam aplikasi *mobile* untuk memenuhi keinginan masyarakat, sehingga memungkinkan pengguna untuk merasakan manfaatnya dalam kebutuhan sehari-hari (Falaahuddin & Widiartanto, 2020). Salah satu perusahaan di Indonesia yang mengikuti perkembangan teknologi ini adalah PT Pegadaian (Persero). Pegadaian terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan beralih ke platform digital, mengikuti perkembangan industri keuangan. Pegadaian terus meningkatkan kinerja perusahaan dengan kualitas pelayanannya. Melalui kemajuan teknologi dan digitalisasi, aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah diluncurkan sebagai sarana untuk memberikan memberikan penyaluran pinjaman yang efisien dan cepat kepada konsumen, sehingga tidak perlu lagi melakukan proses transaksi yang panjang.

Menurut Fachruzi dkk. (2020) menegaskan bahwa tujuan pengembangan aplikasi PDS adalah untuk menyediakan sarana yang nyaman bagi konsumen dan calon konsumen untuk berinteraksi secara tidak langsung dengan datang ke *outlet* Pegadaian. Hal ini termasuk didalamnya mendapatkan informasi mengenai harga emas terkini, memeriksa tagihan, melakukan pembayaran, dan fungsi-fungsi lainnya. Aplikasi PDS memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang ke *outlet*. Pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi dengan menggunakan lembaga keuangan perbankan yang telah ditentukan oleh Pegadaian, atau bisa juga melalui mesin ATM, SMS Banking, dan M-Banking. Keuntungan tersebut dibuktikan dengan jumlah nasabah yang memakai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) salah satunya pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru. Peningkatan dari tahun ke tahun penggunaan aplikasi PDS yang tercantum di dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Nasabah Pengguna PDS pada Pegadaian Cabang Kampung Baru

| Tahun | Jumlah Nasabah Pengguna PDS |
|-------|-----------------------------|
| 2019 | 4.670 |
| 2020 | 5.179 |
| 2021 | 5.686 |
| 2022 | 6.157 |
| 2023 | 6.628 |

Sumber: Pegadaian Cabang Kampung Baru (2024)

Berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS mengalami peningkatan dari tahun 2019 hingga 2023. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi PDS semakin banyak digemari dan banyak mendapatkan respon positif dari masyarakat khususnya pada PT Pegadaian Cabang Kampung Baru karena banyaknya keuntungan dari memakai layanan aplikasi PDS ini. Namun kenyataannya, akan selalu ada tantangan saat memperkenalkan layanan aplikasi PDS, sama seperti halnya dengan transformasi digital lainnya. Berdasarkan pengkajian yang dilaksanakan Fadhillah dkk. (2021), terlihat dalam hal ini nasabah belum memanfaatkan aplikasi PDS secara maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara pelanggan di mana sejumlah pelanggan menyatakan kurangnya pemahaman tentang aplikasi PDS, ketidakmampuan untuk menggunakannya, bahkan adanya sikap untuk menolak menggunakannya sebagai akibat dari hambatan terkait aplikasi ini seperti terjadinya *error*, perlunya meminta CIF terlebih dahulu dari *outlet* secara langsung, dan masalah dalam mengonfirmasi email yang

terdaftar. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik melakukan penelitian terkait Analisis Penerapan Aplikasi Layanan Digital Pegadaian dalam Kemudahan Bertransaksi (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru) yang saat ini masih belum tercakup dalam penelitian lain. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada peluang untuk penelitian dalam bidang ini dan belum ditelusuri. Oleh sebab itu, penelitian ini dilaksanakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana penggunaan atau penerapan layanan aplikasi PDS mempengaruhi bagaimana masyarakat bertransaksi serta dampak yang dialami oleh masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung baru?
2. Bagaimana dampak layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru.
2. Mengetahui dampak dari penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

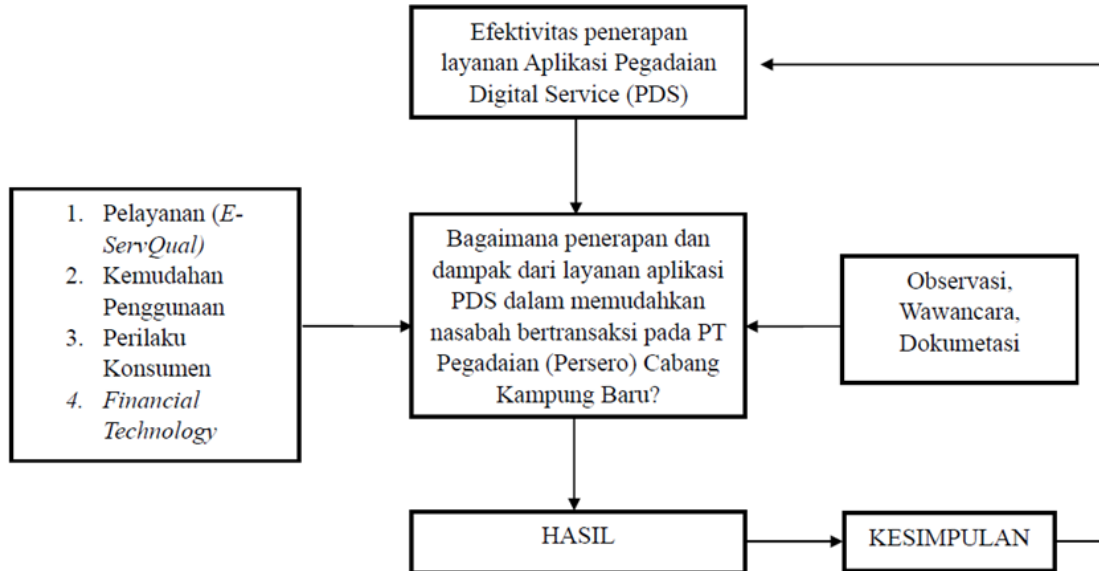
1.4. Penelitian Terdahulu

Dari hasil beberapa penelitian tentang penerapan layanan aplikasi dalam memudahkan nasabah bertransaksi yang dilakukan oleh Suwandi dkk. (2023) mengungkapkan bahwa manfaat yang dirasakan dalam masyarakat mengenai penggunaan layanan aplikasi digital yaitu praktis dan hemat waktu karena masyarakat memaksimalkan kebermanfaatannya dalam aplikasi ini dan tidak perlu lagi mengantri ke kantor cabang terdekat. Pegadaian telah mencapai tujuan awal dengan memberikan nilai tambah bagi nasabah, seperti layanan digital yang cepat dan informatif, kemudahan bertransaksi, dan fitur yang lengkap. Proses registrasi aplikasi juga dianggap mudah dengan adanya panduan yang tersedia (Putri & Supriadi: 2022).

Oktavia dkk. (2023), pada penelitiannya menyatakan bahwa penggunaan aplikasi PDS memiliki dampak positif yang signifikan dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah. Aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke *outlet* dan mengantri. Fitur-fitur yang tersedia sangat mempermudah nasabah, membuat transaksi lebih praktis, cepat, dan aman. Meskipun demikian, penerapan PDS belum maksimal karena masih banyak nasabah yang belum familiar dengan penggunaannya. Oleh karena itu, Pegadaian akan terus memberikan edukasi terkait layanan PDS untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Siregar dkk. (2022) pada penelitiannya mengenai peran layanan aplikasi PDS dalam meningkatkan kepuasan nasabah, mengungkapkan bahwa layanan Pegadaian Digital Service (PDS) berperan positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah penting bagi kelangsungan perusahaan, dan layanan PDS memudahkan transaksi digital, membuatnya lebih cepat dan efisien. Dengan terus melakukan pembaruan sistem, Pegadaian terus melakukan pembaharuan terhadap aplikasi ini agar sistemnya berjalan lancar dan tidak sering *down* karena akan diakses banyak orang di mana Pegadaian memastikan aplikasi PDS berjalan lancar, mendukung nasabah dalam transaksi yang serba cepat dan instan.

1.5. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Penulis (2024)

Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas dan efisiensi penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam memudahkan transaksi nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru. Fokus utama adalah dampak aplikasi PDS dalam memberikan kemudahan dan mengidentifikasi hambatan yang perlu diatasi. Teori yang digunakan mencakup Pelayanan, Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-ServQual*), Kemudahan Penggunaan, Perilaku Konsumen, dan *Financial Technology*. Dengan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan komprehensif tentang pengalaman pengguna aplikasi PDS dan dampaknya pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil yang diharapkan adalah pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas aplikasi PDS, yang akan membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan digital di masa mendatang.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru yang berada di Jalan Letjen Suprpto No. 16, Kelurahan Baru Tengah, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Penulis ingin mengetahui analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru. Penelitian ini dilakukan dari bulan April 2024 sampai dengan batasan yang telah ditentukan dalam penyusunan skripsi pada tahun 2024.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1993), metodologi kualitatif merujuk pada proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari partisipan serta perilaku yang diamati (dalam Sugiyono, 2023: 6). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Rahardjo (2017) menyatakan bahwa studi kasus dilakukan secara spesifik untuk memperoleh pemahaman tentang peristiwa tersebut, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber primer dan sekunder, sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2015: 224-225). Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari sumber pertama, seperti melalui pengumpulan secara langsung,

contohnya wawancara dan observasi. Di samping itu, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, contohnya artikel jurnal atau publikasi ilmiah (Prastowo, 2016: 204-205). Pengumpulan data dalam penelitian ini difokuskan pada tujuan penelitian dengan memastikan keterampilan dan pengetahuan yang memadai dari sumber data, Prastowo menggarisbawahi bahwa teknik pengambilan data adalah tahapan penting dalam penelitian sebab sarana utama untuk memperoleh yang dibutuhkan. Penulis menerapkan tiga teknik dalam pengumpulan data, yaitu wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi (Prastowo, 2016: 208))

2.3. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data yang dikenal sebagai Analisis Model Interaktif dari Miles dan Huberman (1994). Pendekatan ini melibatkan beberapa tahap, antara lain: pengumpulan data, pengelompokan berdasarkan variabel, reduksi data, penyajian data, identifikasi data yang berbeda, dan yang terakhir penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Kampung Baru telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam bertransaksi secara *online*, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke *outlet*. Aplikasi ini memungkinkan pembayaran, akses ke produk Pegadaian dan pemeriksaan harga emas harian. Namun, ada beberapa hambatan seperti ketelitian nasabah dalam mengecek tanggal jatuh tempo, rendahnya literasi teknologi di kalangan nasabah lanjut usia, dan kurangnya pemahaman tentang fungsi CIF (*Customer Identification File*). Untuk mengatasi hal ini, Pegadaian memberikan edukasi saat melakukan transaksi secara online, sosialisasi, dan menyediakan brosur atau *flyer* tata cara penggunaan aplikasi PDS. Pegadaian juga menghadapi tantangan sistem yang kadang mengalami gangguan, tetapi pembaruan terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Alternatif pembayaran juga disediakan melalui berbagai *platform* perbankan, *e-wallet*, dan minimarket. Aplikasi PDS telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan *E-ServQual* seperti efisiensi (*efficiency*), penyelesaian (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan privasi (*privacy*). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa aplikasi PDS dinilai praktis dan efektif. Pegadaian perlu terus meningkatkan layanan aplikasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

3.2. Dampak Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi PDS mempermudah dan membuat transaksi lebih efisien bagi nasabah, mengurangi antrian di *outlet*, dan meningkatkan efisiensi operasional kantor cabang. Nasabah dapat melakukan pembayaran, mengakses berbagai produk Pegadaian dan memeriksa harga emas harian secara *online* kapan saja dan di mana saja. Fitur-fitur seperti pembayaran pembiayaan, tabungan emas, dan *booking* gadai sering digunakan nasabah, membantu mereka menyelesaikan transaksi tanpa harus datang langsung ke *outlet*, yang mengurangi antrian dan penumpukan nasabah.

Penggunaan aplikasi PDS dianggap lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan transaksi manual di kantor *outlet*. Nasabah merasa puas karena layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka di era digital ini yang serba praktis dan hemat waktu. Hal ini juga mampu meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap bertransaksi di Pegadaian. Peningkatan dalam layanan digital ini menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam manajemen keuangan mereka, sesuai dengan indikator kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam teknologi finansial (*fintech*).

Namun, meskipun terdapat banyak peningkatan, ada beberapa kendala yang masih dirasakan oleh nasabah. Beberapa nasabah mengeluhkan bahwa aplikasi kadang-kadang mengalami *error* atau gagal masuk serta keterbatasan kerja sama dengan bank yang mempersulit pembayaran melalui *virtual account*. Nasabah juga menyarankan agar aplikasi diperbarui secara rutin untuk menghindari *bug* dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, peningkatan fitur informasi mengenai jatuh tempo setelah perpanjangan pada aplikasi PDS juga diharapkan. Pegadaian Cabang Kampung Baru telah berupaya mengatasi kendala ini dengan memberikan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah tentang cara penggunaan aplikasi dan menyebarkan brosur atau *flyer* yang berisi tata cara penggunaan aplikasi, termasuk prosedur pembayaran. Namun, *human error* masih menjadi faktor penyebab masalah, di mana nasabah sering kali kurang teliti dalam memeriksa informasi yang telah diberikan. Dengan terus memberikan edukasi dan sosialisasi, Pegadaian berusaha meningkatkan pengetahuan dan pemahaman nasabah, sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi PDS dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memenuhi berbagai dimensi Kualitas Pelayanan pada *E-ServQual* seperti Efisiensi, Penyelesaian, Ketersediaan Sistem, dan Kerahasiaan Pribadi. Meskipun masih ada beberapa kendala, dengan upaya perbaikan dan peningkatan layanan yang terus menerus, Pegadaian dapat menjaga kualitas layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakkan oleh penulis yang berjudul “Analisis Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Kemudahan Bertransaksi (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru), maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru sudah diterapkan dengan cukup efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan telah terpenuhinya 4 dimensi utama *E-ServQual* pada kualitas pelayanan yang mengakibatkan kemudahan pengguna dan kepuasan konsumen. *Efficiency* dan *Fulfillment*, aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online dimanapun dan kapanpun, tanpa perlu datang langsung ke *outlet*. *System Availability*, Pegadaian telah menyediakan alternatif atau cadangan pembayaran untuk memastikan kelancaran transaksi jika aplikasi PDS mengalami gangguan. Nasabah dapat melakukan pembayaran melalui berbagai platform perbankan (Mandiri, BCA, BNI), aplikasi *e-wallet*, serta minimarket. *Privacy*, Pegadaian Cabang Kampung Baru memberikan edukasi dan pelatihan rutin kepada karyawan agar menjaga kerahasiaan informasi nasabah, serta memastikan karyawan mematuhi SOP yang berlaku. Dengan

upaya ini, Pegadaian berhasil memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah, serta loyalitas nasabah.

2. Dampak Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi, yakni dalam segi perilaku konsumennya tentu mengalami perubahan. Awalnya nasabah ketika bertransaksi harus selalu mengunjungi *outlet-outlet* Pegadaian untuk mengakses produk yang dibutuhkan, serta harus menunggu untuk mengantre agar mendapatkan pelayanan manual/*offline* secara utuh. Kini zaman telah mengalami perubahan, pada era digitalisasi ini konsumen dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman salah satunya dengan bertransaksi secara online yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan aplikasi PDS. Nasabah merasa lebih dipermudah dalam menerapkan layanan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi produk-produk Pegadaian secara online, tanpa perlu mengunjungi lagi ke *outlet* bagi mereka yang sibuk, aplikasi PDS akan sangat terasa kebermanfaatannya, menjadi efisien, sehingga semakin bertambah keloyalitasannya.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai Analisis Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Kemudahan Bertransaksi studi kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru, maka penulis memberikan saran bahwa sebaiknya aplikasi PDS memberikan perluasan kerja sama dengan lebih banyak bank untuk memudahkan transaksi melalui m-banking. Aplikasi PDS juga sebaiknya lebih sering melakukan *update* untuk mengurangi *error* atau *bug* yang mungkin terjadi dan aplikasi PDS seharusnya memberikan informasi tanggal jatuh tempo setelah perpanjangan dilakukan. Peningkatan di Cabang ini diharapkan dapat memperbaiki kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi PDS.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, khususnya kepada:

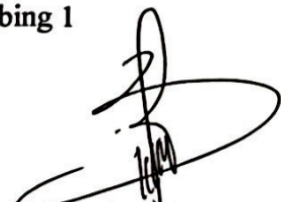
1. Bapak Dr. Emil Azmanajaya, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Dessy Handa Sari, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Bisnis.
3. Ibu Kety Lulu Agustin, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Digital.
4. Ibu Endang Sri Apriani, M.E. CFRM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan ilmu dan solusi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Hasto Finanto, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.
6. Semua bapak dan ibu dosen, beserta staff administrasi Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan.
7. Kepada kedua orang tua saya, Ayah Basiran dan Almh. Mama Siti Jamilah, yang telah bekerja keras, mendukung, dan senantiasa selalu mendoakan segala hal yang terbaik demi masa depan saya. Juga kepada seluruh keluarga saya yang senantiasa selalu menemani dan mendukung saya selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalu memberikan saya semangat, khususnya teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan Digital 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Daftar Pustaka

- Falaahuddin, A. A., & Widiartanto. (2020). Keamanan terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 295–301.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(2), 52–62.
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 2598–9944. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2501/http>
- Oktavia, T., Mela Karina, L., Zaki, H., Laura Hardilawati, W., Fikri, K., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Riau, U. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2).
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (M. Sandra, Ed.; 3rd ed.). Ar-Ruzz Media.
- Putri, P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya* [UIN Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>
- Siregar, W. S., Habra, M. D., Wulandari, S., Ekonomi, F., Muslim, U., Al Washliyah, N., Kunci, K., & Layanan, K. (2022). Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Helvetia. *JIMK: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 39–45.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interaktif, dan konstruktif)* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (22nd ed.). Alfabeta Bandung.
- Suwandi, S. S. S., & Abin, Moh. R. (2023). Peran Penggunaan BSI Mobile Banking dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat). *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, 16(2), 237–246.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



Endang Sri Apriani, M.E., CFRM
NIK. 2021.90.003

Pembimbing 2



Hasto Finanto, S.E., M.Sc
NIK. 201590017