

## **Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jemursari Surabaya**

**Dilawatur Rohmah<sup>1</sup>, Agus Subandoro<sup>2</sup>**

<sup>1-2</sup>Program Studi Akuntansi, STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia  
E-mail: <sup>1)</sup> dilaarahmah22@gmail.com, <sup>2)</sup> agussubandoro@ymail.com

### **ABSTRAK**

PT Pegadaian merupakan perusahaan milik negara di Indonesia yang diberi kewenangan resmi untuk menjalankan aktivitas pembiayaan berbasis gadai. Lembaga ini termasuk dalam kategori keuangan non-bank yang memiliki fungsi utama dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan baik yang bersifat konsumtif maupun produktif. Dalam upaya transformasi menuju perusahaan keuangan modern, Pegadaian terus berinovasi, salah satunya dengan menghadirkan layanan berbasis digital berupa aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini memungkinkan nasabah maupun calon nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online, sehingga tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang secara langsung. Selain itu, fitur-fitur dalam aplikasi turut memberikan informasi yang lebih mudah diakses mengenai produk dan layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil diskusi yang dilakukan, diketahui bahwa PT Pegadaian Cabang Jemursari Surabaya telah mengimplementasikan sistem ini untuk menunjang layanan digital mereka. Penulisan ini bertujuan untuk mengkaji peran dari sistem aplikasi PDS dalam operasional layanan, permasalahan yang muncul selama penggunaannya, serta solusi yang telah diterapkan untuk mengatasinya.

Kata kunci: Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), layanan digital, transformasi digital, aplikasi keuangan, sistem informasi, keuangan non-bank, operasional layanan, inovasi digital.

### **ABSTRACT**

*PT Pegadaian is a state-owned enterprise in Indonesia that has been officially authorized to carry out financial activities based on the pawn system. As a non-bank financial institution, Pegadaian plays a vital role in supporting both the productive and consumptive financial needs of the community. In its transformation toward becoming a modern financial company, Pegadaian has introduced several innovations, one of which is the development of a digital service application known as the Pegadaian Digital Service (PDS). This application allows both current and prospective customers to conduct various transactions online without the need to visit a physical branch. Additionally, the app offers easy access to detailed information about the available products and services. Based on recent discussions, it was found that the Jemursari Surabaya branch of PT Pegadaian has actively implemented this system to support its digital service operations. This paper aims to explore the role of the PDS application system, identify the challenges encountered during its use, and examine the solutions that have been adopted to address these issues.*

*Keywords: Pegadaian, Pegadaian Digital Service (PDS), digital services, digital transformation, financial application, information system, non-bank financial institution, service operations, digital innovation*

## **1. Pendahuluan**

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi berlangsung sangat cepat dan membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Di masa depan, teknologi ini diperkirakan akan membuat hidup menjadi lebih efisien, praktis, aman, dan mudah. Manajemen bisnis kini memanfaatkan berbagai teknologi informasi guna mendukung kegiatan operasionalnya. Perubahan teknologi ini memberikan dampak yang signifikan, termasuk dalam kemunculan berbagai

Dilawatur R et al | Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah aplikasi yang dimanfaatkan oleh banyak perusahaan. Inovasi teknologi pun telah merambah dunia bisnis, termasuk lembaga atau organisasi. Kini, tersedia berbagai aplikasi yang menyediakan layanan pinjaman kepada masyarakat. Hal ini turut dirasakan oleh lembaga keuangan non-bank, yang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing di tengah arus digitalisasi yang kian pesat. Salah satu lembaga tersebut adalah PT Pegadaian.

Menurut Fachruzi dkk. (2020) menyatakan bahwa pengembangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah dan calon nasabah dalam melakukan interaksi tanpa harus datang langsung ke outlet. Sebagai bagian dari transformasi digitalnya, PT Pegadaian menghadirkan layanan PDS yang memungkinkan masyarakat mengakses produk-produk pegadaian dengan lebih mudah. Aplikasi ini dirancang untuk memperluas jangkauan pasar dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mengecek tagihan, serta mengajukan pinjaman. Salah satu keunggulan utama dari layanan PDS adalah kecepatan pelayanan yang tidak mengharuskan pelanggan menunggu lama sebagaimana di kantor pegadaian fisik. Melalui aplikasi ini, pelanggan juga bisa melakukan berbagai pembayaran seperti tagihan listrik, BPJS, Telkom, PDAM, angsuran, pembelian tabungan emas, hingga pembelian pulsa. Proses pembayaran pun dapat dilakukan melalui berbagai saluran perbankan, seperti ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking, sesuai dengan mitra keuangan yang bekerja sama dengan Pegadaian.

Namun, karena sebagian nasabah belum memahami cara menggunakan aplikasi ini, beberapa masih khawatir untuk melakukan transaksi melaluinya. Akibatnya, mereka lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di lokasi Pegadaian daripada melalui Aplikasi. Selain itu, pihak Pegadaian harus melakukan upaya untuk membuat nasabah percaya dan berminat untuk melakukan transaksi melalui internet. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang informasi tentang aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital PT. Pegadaian (Persero). Dengan demikian, penelitian ini akan membantu mendukung transformasi digital Pegadaian yang sedang berlangsung.

Dari indentifikasi masalah diatas dapat diketahui maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari bagaimana sistem kerja tentang aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam memberikan kemudahan layanan transaksi kepada nasabah di PT. Pegadaian (Persero), khususnya PC Jemursari Surabaya.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), baik dari sisi teknis, pemahaman teknologi, maupun kepercayaan terhadap layanan digital.
3. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan fitur-fitur aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), sehingga dapat mendorong adopsi layanan digital secara lebih luas di kalangan nasabah Pegadaian.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Layanan Keuangan Non-Bank**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga keuangan non-bank (LKNB) adalah institusi keuangan yang melakukan kegiatan keuangan namun tidak menerima simpanan dalam bentuk giro maupun tabungan, seperti halnya perbankan. Pegadaian sebagai LKNB berperan penting dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat, khususnya pada sektor mikro dan menengah (OJK, 2020). Keunggulan layanan Pegadaian terletak pada kemudahan dan kecepatan proses gadai dibandingkan perbankan konvensional.

### **2.2. Transformasi Digital dalam Layanan Keuangan**

Transformasi digital merupakan proses adaptasi teknologi untuk mengubah cara kerja dan pelayanan dalam suatu organisasi (Westerman et al., 2014). Dalam sektor keuangan, digitalisasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kenyamanan bagi nasabah. Aplikasi berbasis digital memungkinkan interaksi langsung antara pelanggan dan sistem, mengurangi kebutuhan interaksi fisik dan mempercepat proses transaksi.

### **2.3. Aplikasi Mobile dalam Pelayanan Jasa**

Aplikasi mobile telah menjadi salah satu sarana strategis dalam penyampaian layanan. Davis (1989) melalui Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks Pegadaian, aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dirancang untuk memberikan kemudahan transaksi seperti gadai, cicil emas, pembayaran tagihan, dan informasi produk lainnya melalui perangkat mobile.

### **2.4. Pegadaian Digital Service (PDS)**

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan platform digital resmi dari PT. Pegadaian (Persero) yang bertujuan meningkatkan akses dan efisiensi layanan kepada nasabah. Melalui PDS, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Inovasi ini merupakan bagian dari strategi digitalisasi yang sejalan dengan visi Pegadaian sebagai perusahaan keuangan modern berbasis teknologi (Pegadaian, 2022).

### **2.5. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dalam konteks aplikasi digital, keandalan sistem, kecepatan respon, serta keamanan data menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Aplikasi PDS dinilai efektif apabila mampu menjawab kebutuhan nasabah dengan cara yang cepat, mudah, dan aman.

### **2.6. Implementasi Teknologi di Cabang Pegadaian**

Implementasi teknologi pada unit kerja seperti Cabang Jemursari Surabaya menjadi indikator kesiapan organisasi dalam menerima dan menjalankan perubahan berbasis digital. Faktor keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi juga pada pelatihan SDM, kesiapan infrastruktur, serta respon dari pengguna akhir (Laudon & Laudon, 2018).

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai peran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah. Penelitian ini tidak menggunakan data statistik kuantitatif, melainkan berfokus pada deskripsi fenomena berdasarkan data lapangan dan narasi responden.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jemursari Surabaya selama periode Mei – Juni 2025. Lokasi ini dipilih karena telah mengimplementasikan aplikasi PDS secara aktif dalam layanan transaksi nasabah.

### **3.3. Sumber Data**

- **Data Primer:** Diperoleh melalui wawancara langsung dengan pegawai Pegadaian dan beberapa nasabah pengguna aplikasi PDS, serta observasi terhadap aktivitas pelayanan berbasis aplikasi.
- **Data Sekunder:** Diperoleh dari dokumen internal perusahaan, laporan penggunaan aplikasi, literatur, serta publikasi resmi dari PT. Pegadaian mengenai PDS.

### **4.4. Teknik Pengumpulan Data**

- **Wawancara:** Dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan, baik pihak internal (pegawai customer service, manajemen cabang) maupun eksternal (nasabah pengguna aplikasi).
- **Observasi:** Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan nasabah yang menggunakan aplikasi PDS.
- **Dokumentasi:** Mengumpulkan dokumen-dokumen penunjang seperti laporan penggunaan aplikasi, SOP layanan digital, dan kebijakan internal terkait transformasi digital.

#### **4.5. Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahap:

- Reduksi Data: Memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang relevan.
- Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk naratif atau tabel untuk memudahkan pemahaman.
- Penarikan Kesimpulan: Menyimpulkan peran dan efektivitas aplikasi PDS berdasarkan data yang telah dianalisis.

#### **4.6. Keabsahan Data**

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kebenaran informasi yang diperoleh.

### **4. Hasil Analisis Dan Pembahasan**

#### **4.1 Aplikasi Pegadaian Service (PDS)**

PT Pegadaian tengah menjalani transformasi menuju perusahaan berbasis keuangan (Financial Company). Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), yang ditujukan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, terutama kalangan milenial. PDS merupakan aplikasi berbasis web dan mobile yang dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah, seperti pembayaran maupun pengajuan pinjaman, tanpa harus mengunjungi kantor Pegadaian secara langsung. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi lengkap mengenai berbagai produk Pegadaian, sehingga pengguna dapat memahami layanan yang tersedia dengan lebih praktis dan efisien.

Pegadaian Cabang Jemursari Surabaya telah memberikan kemudahan signifikan bagi nasabah dengan menghadirkan layanan transaksi online, sehingga nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor cabang. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan pembayaran, mengakses berbagai produk Pegadaian, serta memantau harga emas harian. Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya ketelitian nasabah dalam memperhatikan tanggal jatuh tempo, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi di kalangan lansia, serta minimnya pemahaman terkait fungsi CIF (Customer Identification File). Untuk mengatasi hal tersebut, Pegadaian melakukan edukasi saat transaksi online, mengadakan sosialisasi, serta membagikan brosur dan flyer panduan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Tantangan lain yang dihadapi adalah gangguan sistem yang sesekali terjadi, namun upaya pembaruan terus dilakukan guna meningkatkan performa aplikasi. Pegadaian juga menyediakan beragam metode pembayaran alternatif melalui layanan perbankan, dompet digital (e-wallet), dan minimarket. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memenuhi indikator kualitas layanan E-ServQual, termasuk efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan perlindungan privasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya, aplikasi PDS dinilai sebagai solusi yang praktis dan efektif. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, Pegadaian perlu terus mengembangkan layanan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.

Salah satu kelebihan dari Pegadaian Digital Service (PDS) adalah memberikan kemudahan bagi nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan transaksi langsung melalui aplikasi di smartphone, sehingga proses menjadi lebih praktis dan efisien. Fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi ini sebanding dengan layanan yang diberikan di kantor Pegadaian, bahkan dalam beberapa situasi dapat lebih efektif karena tidak memerlukan antrean. Dengan menggunakan aplikasi ini, nasabah tidak lagi harus datang ke outlet untuk melakukan pembayaran, cukup melakukan transaksi melalui aplikasi dan menyelesaikan pembayaran melalui bank yang telah bekerja sama dengan Pegadaian atau melalui mesin ATM.

#### **4.2 Fitur Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) hadir sebagai solusi praktis untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan. Konsep kerjanya serupa dengan aplikasi mobile banking, di mana pengguna dapat melakukan transaksi langsung melalui ponsel

Dilawatur R et al | Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah pintar mereka dengan memanfaatkan berbagai fitur dan menu yang tersedia dalam aplikasi yang dapat diunduh. Namun, PDS menghadirkan lebih banyak pilihan layanan dan fitur yang lebih variatif dibandingkan aplikasi keuangan digital lainnya.

Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses layanan seperti pengajuan pinjaman, pencarian lokasi seluruh kantor cabang Pegadaian di Indonesia, serta pemantauan harga emas jual dan beli yang diperbarui setiap hari. Aplikasi ini juga dirancang agar mudah digunakan, dengan berbagai fitur unggulan seperti layanan Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran dan Top Up, Cicil Emas, serta informasi mengenai Cabang Pegadaian. Masing-masing fitur menyediakan layanan tersendiri untuk mendukung transaksi yang lebih cepat dan praktis. Pegadaian Digital memiliki beberapa fitur, antara lain :

1. Emas: mencakup layanan pembelian, penjualan, transfer, dan pencetakan emas, pendaftaran rekening, informasi harga harian, serta gadai tabungan emas.
2. Gadai: mencakup layanan pemesanan (booking) gadai, gadai tabungan emas, dan gadai efek.
3. Pembiayaan: tersedia pembiayaan multiguna dan pembiayaan untuk ibadah haji.
4. Pembayaran dan Top Up: meliputi pembelian tabungan emas, pembayaran angsuran dan gadai, serta pembelian pulsa, listrik PLN, PDAM, dan layanan Telkom.

Pembayaran dapat dilakukan menggunakan G-Cash, sebuah akun virtual yang memfasilitasi transaksi digital meskipun pengguna tidak memiliki rekening bank. Selain itu, nasabah juga bisa memilih untuk bertransaksi melalui rekening bank lain sesuai kebutuhan. Kendala dan upaya penyelesaian yang dihadapi oleh nasabah saat menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jemursari Surabaya.

Penggunaan aplikasi tentu tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Setiap aplikasi memiliki potensi menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa kendala yang kerap dialami oleh nasabah saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) antara lain sebagai berikut :

1. Salah satu kendala yang kerap dialami pengguna adalah lambatnya pemrosesan transaksi. Sebagai ilustrasi, pengguna telah melakukan top-up saldo pada tabungan emas, namun dana yang disetorkan belum tercermin di dalam aplikasi. Hal ini bisa terjadi akibat gangguan jaringan, sinyal yang tidak stabil, atau permasalahan teknis dari sistem internal PT Pegadaian yang menyebabkan keterlambatan dalam memproses transaksi
2. Banyak pengguna masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, sehingga mengalami kesulitan saat mengakses dan mengoperasikan aplikasi Pegadaian Digital Service. Minimnya pemahaman terhadap fitur dan cara kerja aplikasi menjadi hambatan tersendiri, yang berdampak pada ketidakmaksimalan dalam memanfaatkan layanan digital yang tersedia.
3. Di samping hambatan teknis dari aplikasi, akses internet yang tidak stabil juga menjadi tantangan tersendiri. Masalah ini biasanya terjadi di daerah yang jauh dari wilayah perkotaan atau disebabkan oleh kualitas jaringan dari penyedia layanan internet yang kurang optimal. Akibatnya, proses penggunaan aplikasi menjadi terganggu dan tidak berjalan dengan lancar.

Upaya yang harus dilakukan :

1. Karena sebagian besar nasabah belum familiar dengan penggunaan teknologi digital, penting bagi staf PT Pegadaian untuk memberikan edukasi secara komprehensif mengenai berbagai fitur dalam aplikasi, termasuk penjelasan fungsi dan cara pengoperasiannya. Penyampaian informasi ini idealnya dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami agar dapat diterima oleh semua lapisan pengguna.
2. Mengingat masih banyak nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi, peran pegawai PT Pegadaian sangat penting dalam memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti tentang fitur-fitur aplikasi, termasuk penjelasan manfaat dan tata cara penggunaannya. Bahasa yang digunakan sebaiknya sederhana agar bisa dipahami oleh seluruh kalangan..

3. Untuk mengatasi permasalahan terkait lemahnya koneksi internet, nasabah disarankan memilih penyedia layanan internet dengan jaringan yang lebih stabil dan kuat. Hal ini bertujuan untuk mendukung kelancaran saat mengakses dan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service.

Dampak Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Jemursari Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Jemursari Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi ini memudahkan proses transaksi, menjadikannya lebih efisien, mengurangi antrean di kantor cabang, serta meningkatkan efektivitas operasional. Melalui PDS, nasabah dapat melakukan pembayaran, mengakses produk-produk Pegadaian, dan memantau harga emas harian secara daring kapan pun dan di mana pun.

Fitur-fitur seperti pembayaran pembiayaan, tabungan emas, dan booking gadai merupakan layanan yang paling sering dimanfaatkan nasabah, karena memungkinkan mereka untuk menyelesaikan transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang, sehingga mengurangi kepadatan dan antrian. Secara umum, aplikasi PDS dinilai lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan transaksi konvensional di outlet. Nasabah merasa puas karena layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan di era digital yang menuntut kecepatan dan kemudahan, yang pada akhirnya juga mendorong loyalitas mereka untuk terus menggunakan layanan Pegadaian.

Peningkatan layanan digital ini menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam mengelola keuangannya, sejalan dengan aspek kemudahan penggunaan dan manfaat yang menjadi bagian dari karakteristik teknologi keuangan (fintech).

Namun demikian, meskipun terjadi banyak peningkatan, masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh nasabah. Beberapa keluhan meliputi aplikasi yang kadang mengalami gangguan teknis seperti error atau kesulitan saat login, serta keterbatasan kerja sama dengan sejumlah bank yang menyulitkan pembayaran melalui virtual account. Nasabah juga memberikan masukan agar aplikasi lebih sering diperbarui guna menghindari bug dan meningkatkan kenyamanan penggunaan. Harapan lainnya adalah adanya peningkatan informasi terkait tanggal jatuh tempo setelah dilakukan perpanjangan transaksi.

Pegadaian Cabang Jemursari Surabaya telah melakukan berbagai upaya seperti memberikan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi, serta membagikan brosur atau flyer yang berisi panduan lengkap penggunaan aplikasi, termasuk langkah-langkah pembayaran. Namun, masih sering terjadi kesalahan akibat faktor manusia, di mana nasabah kurang cermat dalam membaca atau memahami informasi yang sudah disediakan. Oleh karena itu, Pegadaian terus berupaya memberikan pendampingan dan edukasi agar nasabah semakin paham dan dapat memanfaatkan aplikasi PDS secara maksimal.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah memenuhi berbagai aspek dalam dimensi kualitas pelayanan E-ServQual, seperti efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan perlindungan data pribadi. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan, melalui pembaruan dan perbaikan layanan yang berkelanjutan, Pegadaian diyakini mampu mempertahankan kualitas layanan yang optimal dan memenuhi harapan nasabah, sehingga turut meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka.

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

1. Pegadaian Cabang Jemursari aktif memberikan edukasi melalui berbagai media seperti sosialisasi langsung dan pembagian brosur panduan, guna meningkatkan pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).
2. Kesalahan penggunaan aplikasi masih sering terjadi, terutama karena kurangnya ketelitian nasabah dalam memahami informasi yang sudah diberikan, menunjukkan pentingnya pendampingan yang lebih intensif.
3. Aplikasi PDS telah memenuhi standar kualitas layanan digital, mencakup aspek efisiensi

4. Upaya peningkatan layanan terus dilakukan secara berkelanjutan, termasuk pembaruan sistem dan penguatan edukasi, sebagai bagian dari strategi untuk mengatasi tantangan yang muncul.
5. Dengan komitmen pada perbaikan berkelanjutan, Pegadaian optimis dapat mempertahankan kualitas layanan yang tinggi, meningkatkan kepuasan pengguna, serta membangun loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

## 5.2 Saran

Pegadaian Cabang Jemursari Surabaya sebaiknya memperluas metode edukasi yang digunakan dengan memanfaatkan media digital interaktif, seperti video tutorial dan sesi pelatihan daring, yang lebih mudah dipahami oleh berbagai kalangan nasabah. Selain itu, menyediakan layanan bantuan langsung melalui fitur live chat di aplikasi PDS dapat menjadi solusi cepat bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Pegadaian juga dapat melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas materi sosialisasi yang telah disebar, sehingga dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan pemahaman pengguna. Dengan pendekatan yang lebih personal dan adaptif, diharapkan proses edukasi menjadi lebih efektif dan dapat mengurangi kesalahan penggunaan aplikasi oleh nasabah.

## 6. Daftar Pustaka

- Azmi, S. A. N., & Dharma, B. (2023). Application of Pegadaian Digital Service application in pawn transactions at PT. Pegadaian (Persero) UPC Katamso, Medan. *AMK: Abdi Masyarakat UIKA*, 2(4), 67–73.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). Analisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Gunawan, W., & Sentanu, V. A. D. (2024). Analysis of Pegadaian Digital Services based on user satisfaction using D&M IS Success Model. *Aisthebest: Accounting Information Systems and IT Business Enterprise*, 9(2), 151–165.
- Putri, P. P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran.
- Samosir, P. M., Tiara, S., Lubis, R. H., & Fauzi, I. (2024). Analysis of the implementation of the Pegadaian Digital Service (PDS) application on financial performance at PT. Pegadaian Regional Office 1 Medan. *International Journal of Education, Social Studies, and Management*, 4(2), 779–791.

### Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).