

## **Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Melalui Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Efektivitas Pelayanan Transaksi di PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta**

Melinda Putri Aprilia Simatupang & Jojok Dwiridotjahjono

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

putrimelinda423@gmail.com

### **ABSTRAK**

Transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap efektivitas pelayanan transaksi di PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi pada nasabah serta pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDS telah meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan transaksi, meskipun masih terdapat kendala teknis serta rendahnya pemahaman nasabah. Temuan ini mengindikasikan perlunya upaya sosialisasi yang lebih intensif serta perbaikan sistem untuk optimalisasi layanan digital di masa depan.

Kata Kunci: Pegadaian Digital Service (PDS), Digitalisasi Layanan, Efektivitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

### **ABSTRACT**

Digital transformation plays a crucial role in enhancing service quality in the financial sector. This study aims to analyze the impact of Pegadaian Digital Service (PDS) on the effectiveness of transaction services at PT Pegadaian Branch Basen Yogyakarta. Utilizing a qualitative method and descriptive approach, data were collected through interviews and observations with customers and employees. The results indicate that PDS has improved access and transaction speed, although there are still technical challenges and a low level of customer understanding. These findings suggest the need for more intensive socialization efforts and system improvements for the optimization of digital services in the future.

Keywords: Pegadaian Digital Service (PDS), Digital Service Transformation, Service Effectiveness, Customer Satisfaction.



## **PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah menjadi kunci dalam mengoptimalkan pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Menurut McKinsey & Company (2020), lembaga keuangan yang berinvestasi dalam transformasi digital mengalami peningkatan produktivitas dan kepuasan pelanggan yang signifikan. Selain itu, Accenture (2019) melaporkan bahwa 75% lembaga keuangan percaya bahwa transformasi digital sangat penting untuk pertumbuhan, memungkinkan mereka untuk meningkatkan proses bisnis dan interaksi dengan pelanggan.

PT Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang keuangan non bank dengan penyediaan layanan pinjaman uang menggunakan barang sebagai jaminan. PT Pegadaian telah meluncurkan *Pegadaian Digital Service* (PDS) sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada nasabah. *Pegadaian Digital Service* diluncurkan sebagai inovasi dalam menghadapi *financial technology (fintech)* yang semakin marak dikalangan masyarakat dan lembaga keuangan.

*Pegadaian Digital Service* (PDS) adalah suatu inovasi yang diciptakan oleh PT. Pegadaian untuk meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan layanan bagi nasabah. Dengan adanya PDS, nasabah dapat melakukan transaksi seperti pengajuan pinjaman, pembayaran, dan pembukaan rekening tabungan emas secara online tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Menurut Rizki (2019), implementasi PDS memungkinkan nasabah untuk menikmati layanan yang lebih efisien, sehingga mengurangi waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Anggraini dan Yulia (2021), yang menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam layanan keuangan dapat mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Digitalisasi dalam layanan keuangan juga memberikan manfaat lain, seperti pengurangan biaya operasional, meningkatkan akurasi layanan, dan peningkatan transparansi. Menurut Rahardjo dan Yuliana (2020), digitalisasi membantu pegadaian mengurangi biaya yang terkait dengan proses manual, serta memungkinkan nasabah untuk memantau transaksi mereka secara real-time. Ini mendemonstrasikan bahwa PDS tidak hanya sekedar meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah. Sesuai dengan Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 mengenai pedoman umum layanan produk pegadaian di aplikasi digital, *Pegadaian Digital Service* (PDS) dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses informasi mengenai produk dan layanan pegadaian, serta memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi secara online (Widodo, 2017).

Berdasarkan penelitian oleh Firdaus dan Hasan (2021), perusahaan yang menerapkan digitalisasi dalam layanannya mampu meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Digitalisasi memfasilitasi interaksi yang lebih cepat dan responsif, yang berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Menurut Kotler dan Keller (2016), penerapan teknologi digital tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Digitalisasi memungkinkan Pegadaian untuk menyediakan

layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih terjangkau.

Keberhasilan digitalisasi di sektor keuangan juga sejalan dengan pendapat Parasuraman et al. (1985) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan efisiensi yang dapat dicapai melalui inovasi teknologi. Hal ini sangat relevan di era yang ditandai oleh meningkatnya tuntutan nasabah untuk kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Efektivitas layanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang memuaskan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), ada beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan, antara lain kecepatan, kualitas, dan kemudahan akses. Pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS), efektivitas layanan diukur melalui kemampuan system digital untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat, akurat, dan memuaskan bagi nasabah.

Penelitian oleh Handayani (2017) menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik, termasuk dalam industri pegadaian, dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas layanan. Nasabah yang menggunakan layanan digital melaporkan pengalaman yang lebih baik, dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan proses transaksi yang lebih transparan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman positif nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan elemen kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis. Menurut Oliver (1980),

kepuasan nasabah adalah hasil dari evaluasi mereka terhadap pengalaman layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016), "Speed of service delivery is one of the key factors influencing customer satisfaction and retention" yang berarti kecepatan transaksi dianggap sebagai salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan retensi pelanggan. Hal ini relevan dengan studi oleh Supriyanto dan Fitriani (2020) menemukan bahwa ada hubungan positif antara digitalisasi layanan dan tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang menggunakan PDS merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang masih menggunakan layanan manual. Mereka menghargai kemudahan dalam melakukan transaksi dan penghematan waktu yang didapatkan. Selain itu, kepuasan nasabah juga berhubungan dengan loyalitas, di mana nasabah yang puas cenderung untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain yang pada gilirannya dapat meningkatkan basis pelanggan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan melalui PDS terhadap efektivitas pelayanan transaksi di PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana digitalisasi dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis dan kepuasan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola Pegadaian dalam mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai dimensi efektivitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kecepatan, kualitas, dan kemudahan akses (Zeithaml dan Bitner,

2003). Hal ini sejalan dengan pandangan Oliver (1999), yang menyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah adalah indikator utama dari efektivitas layanan yang ditawarkan oleh sebuah lembaga keuangan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (field research), di mana peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk mengamati dan memahami penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrument utama. Data yang dikumpulkan berupa catatan lapangan dan wawancara Subjek penelitian meliputi pegawai PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta dan nasabah yang aktif menggunakan PDS. Fokus penelitian terletak pada kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta hambatan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan digital ini. Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Basen Yogyakarta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh digitalisasi pelayanan melalui Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap efektivitas pelayanan transaksi di PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Melalui wawancara mendalam dengan karyawan, nasabah, serta observasi langsung

terhadap penggunaan aplikasi PDS. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi beberapa temuan penting terkait dampak digitalisasi pada efektivitas pelayanan yang diberikan.

### **Kemudahan Akses dan Kecepatan Transaksi.**

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan aplikasi PDS telah meningkatkan kemudahan akses bagi nasabah. Penelitian sebelumnya oleh Shankar dan Jebarajakirthy (2019) menyatakan bahwa kemudahan akses adalah faktor penting dalam pengalaman pelanggan. Digitalisasi layanan tidak hanya meningkatkan kecepatan transaksi, tetapi juga mengurangi beban administratif bagi karyawan, yang sebelumnya harus menangani banyak transaksi secara manual.

Hasil wawancara dengan nasabah mengungkapkan bahwa aplikasi ini memungkinkan mereka melakukan transaksi dengan lebih mudah. Salah satu nasabah, Ibu Rina, menyatakan, “Dengan adanya PDS, saya bisa melakukan transaksi dari rumah. Tidak perlu lagi repot-repot pergi ke kantor cabang.” Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, nasabah yang menggunakan PDS merasa bahwa layanan ini efektif, karena mereka bisa mengakses transaksi dari mana saja, seperti dari rumah atau tempat kerja, tanpa harus datang langsung ke cabang. Nasabah dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat, akurat dan lebih murah karena terdapat promo-promo tertentu jika melakukan transaksi melalui PDS. Namun

beberapa nasabah juga mengeluhkan bahwa sistem PDS masih sering mengalami gangguan teknis. Meskipun demikian, mereka merasa sangat terbantu oleh adanya layanan digital ini, karena memungkinkan mereka melakukan transaksi dengan lebih mudah dan efisien. Beberapa nasabah yang telah menggunakan aplikasi selama beberapa tahun juga berkesempatan mendapatkan hadiah dari undian tahunan Pegadaian, termasuk hadiah utama berupa perjalanan umrah, rumah, mobil, hingga hadiah emas.

### **Persepsi Pegawai terhadap Pegadaian Digital Service (PDS)**

Wawancara dengan Kepala Cabang, mengungkapkan bahwa pelayanan online disambut baik oleh para nasabah. Pihak Pegadaian terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, baik secara online maupun manual, untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Wawancara dengan kasir Pegadaian, mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat membantu nasabah dalam melakukan pembiayaan multiguna, gadai emas, pembiayaan porsi haji, menabung emas memantau harga emas, dan melakukan pembayaran secara online tanpa harus mengunjungi outlet.

Wawancara dengan penaksir juga mengungkapkan cara penggunaan aplikasi, yang mencakup proses verifikasi data seperti mengunggah KTP, swafoto, dan kode verifikasi dari pusat sangat membantu kelancaran proses pelayanan. Karena pada saat pelayanan dilakukan secara manual, terkadang nasabah mengisi formulir dengan tulisan yang sulit dibaca sehingga menyebabkan pelayanan terhambat. Dengan adanya aplikasi PDS data nasabah dapat

diakses dengan lebih efisien, sehingga dapat lebih fokus pada pelayanan. Penggunaan aplikasi ini juga mirip dengan mobile banking, di mana nasabah harus membuat username, email, dan password untuk login.

Hasil wawancara dengan satpam juga tidak jauh dengan pegawai lainnya, beliau mengatakan bahwa Pegadaian Digital Service (PDS) dapat meningkatkan efektivitas dalam pelayanan frontliner Pegadaian dikarenakan dapat membantu mengurangi waktu tunggu antrian dan proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih maksimal. Peningkatan efisiensi dalam pengelolaan transaksi ini berdampak positif pada kinerja karyawan, memberikan mereka lebih banyak waktu untuk berinteraksi dengan nasabah dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.

Namun, beberapa pegawai juga mengungkapkan, “Namun, masih terdapat kekurangan dalam sosialisasi mengenai layanan digital yang ditawarkan, sehingga banyak nasabah yang masih menggunakan metode manual.” Dengan diadakannya sosialisasi mengenai layanan digital yang ditawarkan dan perbaikan yang terus-menerus, nasabah diperkirakan akan lebih memilih menggunakan layanan online. Hal ini sejalan dengan temuan Badrinarayanan dan Montalto (2018), yang menyatakan bahwa pelatihan dalam teknologi digital penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **Tantangan dalam Penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS)**

Meskipun banyak manfaat yang diperoleh, penelitian ini juga menemukan tantangan yang dihadapi dalam penerapan

PDS. Salah satu tantangan utama adalah bahwa banyak nasabah, terutama yang berusia di atas 40 tahun, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Salah satu nasabah berusia 45 tahun mengungkapkan, “Saya merasa kesulitan untuk memahami semua fitur dalam aplikasi. Mungkin jika ada pelatihan atau panduan yang lebih jelas, saya akan lebih mudah menggunakannya.” Ini menunjukkan perlunya dukungan dan sosialisasi tambahan untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang aplikasi.

Liu dan Yi (2020) menekankan bahwa pemahaman teknologi di kalangan pengguna merupakan faktor krusial dalam keberhasilan penerapan layanan digital. Oleh karena itu, pelatihan yang ditujukan kepada nasabah yang kurang familiar dengan teknologi harus diprioritaskan.

Dalam penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) juga masih terdapat masalah teknis yang kerap terjadi, seperti kesulitan login dan melakukan pembayaran. Masalah ini perlu diselesaikan dengan lebih cepat, karena saat ini layanan pelanggan di aplikasi hanya terhubung dengan kantor pusat Pegadaian. Oleh karena itu, nasabah yang mengalami kendala sering kali harus mengunjungi outlet terdekat untuk mendapatkan solusi.

#### **Dampak terhadap Efektivitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan PDS telah berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan. Efektivitas ini diukur berdasarkan kecepatan respon terhadap nasabah dan tingkat kepuasan mereka. Wawancara dengan Kepala Cabang mengungkapkan, “Kami telah melihat peningkatan dalam kepuasan

nasabah sejak penerapan PDS. Kami menerima lebih sedikit keluhan terkait waktu transaksi.” Ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah berhasil mengurangi keluhan dan meningkatkan pengalaman nasabah.

Dari hasil analisis, dapat dilihat bahwa nasabah yang menggunakan PDS melaporkan pengalaman yang lebih positif dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Hamzah dan Mukhlis (2021), yang menunjukkan bahwa layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan memiliki dampak yang signifikan pada efektivitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta menjadi lebih mudah dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini juga dinilai sebagai inovasi yang sangat dibutuhkan masyarakat, terutama oleh generasi milenial yang tertarik pada investasi emas.

Penggunaan gadget memungkinkan prosedur yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih ringkas. Terdapat beberapa nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan manual yang masih diterapkan. Namun dengan adanya PDS, nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan untuk layanan yang tidak diperlukan. Idealnya, layanan berbasis online harus murah, mudah, dan cepat. Biaya layanan yang tidak dibebankan membuat layanan ini lebih terjangkau, dan prosedur yang sederhana menjadikannya lebih efisien.

Meskipun demikian, penelitian ini juga

mengidentifikasi beberapa kendala. Salah satu hambatan adalah banyaknya nasabah yang kurang memahami teknologi smartphone terutama nasabah lanjut usia diatas 40 tahun sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.

Kurangnya pemahaman tentang pemanfaatan gadget ini memerlukan sosialisasi lebih lanjut dari pihak Pegadaian. Sosialisasi perlu ditingkatkan terutama untuk nasabah yang mungkin kurang familiar dengan penggunaan aplikasi dan kepada generasi milenial yang lebih terbiasa dengan teknologi digital. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan lebih banyak nasabah yang akan beralih ke layanan online, terutama karena waktu yang dibutuhkan untuk transaksi secara online jauh lebih efisien dibandingkan dengan metode manual.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Pegadaian Digital Service (PDS) telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan transaksi di PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Digitalisasi layanan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tidak hanya meningkatkan kemudahan akses bagi nasabah, tetapi juga mempercepat proses transaksi dan mengurangi waktu tunggu yang sebelumnya dialami nasabah. Dengan kemampuan untuk melakukan transaksi secara online, nasabah merasa lebih nyaman dan efisien, terutama dalam hal pengajuan pinjaman, pembayaran, dan pemantauan transaksi. Hal ini menciptakan kepuasan pada nasabah.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya tantangan dalam

penerapan PDS, yaitu kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi terutama bagi mereka yang berusia di atas 40 tahun. Banyak nasabah yang merasa kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi PDS, sehingga diperlukan sosialisasi dan pelatihan yang lebih baik untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi ini. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua lapisan nasabah dapat memanfaatkan layanan digital yang ditawarkan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun PDS meningkatkan efektivitas pelayanan, masih terdapat kendala teknis yang sering terjadi, seperti kesulitan login dan gangguan sistem, yang dapat menghambat pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perbaikan sistem dan dukungan teknis yang cepat sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional aplikasi.

Berdasarkan Kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan ialah perlunya memperhatikan kinerja sistem aplikasi agar tidak terjadi kesalahan teknis yang berulang untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Pegadaian Digital Services (PDS). Selain itu, pembentukan unit layanan khusus di bidang IT di masing-masing cabang diperlukan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah yang semakin meningkat akan penggunaan aplikasi. Untuk mengatasi permasalahan minimnya pemahaman nasabah terhadap aplikasi, sangat penting untuk mengadakan sosialisasi yang lebih intensif mengenai aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS).

## REFERENSI

- McKinsey & Company. (2020). *The future of banking: The next decade*. Accenture. (2019). *Banking technology vision 2019*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
- Oliver, R. L. (1999). "Whence Customer Loyalty?" *Journal of Marketing*.
- Anggraini, D., & Yulia, N. (2021). The Impact of Digital Services on Customer Satisfaction in Financial Institutions. *Journal of Business Research*.
- Firdaus, M., & Hasan, A. (2021). Digital Transformation in Financial Services: A Case Study. *Journal of Financial Innovation*.
- Handayani, N. (2017). Efektivitas Layanan Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Swatantra*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Rahardjo, E., & Yuliana, T. (2020). Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Operasional Pegadaian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Supriyanto, E., & Fitriani, Y. (2020). The Influence of Digital Services on Customer Satisfaction in Financial Services. *International Journal of Bank Marketing*.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Dian Nabila Julianti, R. S. (2023, Desember). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(3), 267-271.
- Gafar, M. (2024, Agustus). Efektivitas Pelayanan Nasabah Melalui Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada PT. Pegadaian Cabang Tolitoli. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(12), 3472-3482.
- 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.
- Tari Oktavia, L. M. (2023, Juni). 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.
- Badrinarayanan, V., & Montalto, C. (2018). The impact of technology training on employee performance in the banking sector. *International Journal of Bank Marketing*.
- Hamzah, A., & Mukhlis, I. (2021). Digital Transformation in Banking: The Role of Customer Experience. *Journal of Financial Services Marketing*.
- Liu, Y., & Yi, Y. (2020). The influence of technology acceptance on user satisfaction: Evidence from online banking services. *Journal of Business Research*.
- Shankar, V., & Jebarajakirthy, C. (2019). The role of customer experience in digital banking services. *Journal of Retailing and Consumer Services*