

Analisis Layanan Produk Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Glenmore Banyuwangi

Arik Lailatul Maghfiroh¹, Syemaia Azka Amalia², Sofiah³

¹ Program Studi Ekonomi Syaria'ah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

ariklailatulmaghfiroh@gmail.com¹, syemaliaazka@gmail.com², sofiah@uinkhas.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang analisis layanan produk pada UPC Pegadaian Glenmore. Menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan, penelitian ini mengungkap bahwa UPC Pegadaian Glenmore menerapkan beberapa produk layanan diantaranya sistem Pegadaian Cluster di mana mayoritas barang gadai disimpan di kantor cabang, kecuali barang elektronik yang tetap berada di UPC. Sistem ini mengharuskan nasabah melakukan pemesanan minimal satu hari sebelum penebusan, baik secara online maupun offline. Penelitian juga menemukan bahwa implementasi Pegadaian Digital Service (PDS) telah menjadi bagian integral dari strategi transformasi digital perusahaan, memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran angsuran, pembelian tabungan emas, dan pembayaran tagihan secara digital. UPC Pegadaian Glenmore juga menawarkan beragam produk konvensional seperti KCA, KRASIDA, dan KREASI untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.

Kata Kunci: Produk, Nasabah, Pegadaian Cluster, Digitalisasi PDS

PENDAHULUAN

PT Pegadaian, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia, menyediakan layanan keuangan berbasis gadai bagi masyarakat. Dengan berbagai macam produk dan layanan, Pegadaian bertujuan untuk memenuhi kebutuhan keuangan individu dengan menerima barang berharga sebagai agunan. Dalam beberapa tahun terakhir, Pegadaian telah merangkul inovasi digital dan meningkatkan kualitas layanan untuk tetap kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.¹

Unit Layanan Cabang Glenmore di Banyuwangi, yang merupakan bagian dari jaringan PT Pegadaian, bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses bagi masyarakat setempat, dengan fokus pada pinjaman berbasis gadai dan produk lainnya. Untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah, Pegadaian juga telah memperkenalkan transaksi digital. Namun, terdapat tantangan dalam digitalisasi, seperti terbatasnya literasi digital di kalangan masyarakat dan kendala jaringan di wilayah tertentu. Oleh karena itu, analisis layanan produk di cabang Glenmore sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan digital dan manual.²

Analisis layanan produk Pegadaian juga mempertimbangkan kepuasan pelanggan sebagai indikator utama keberhasilan layanan. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, transparansi biaya, dan kemudahan akses ke produk memengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis ini membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.³

Jika penelitian sebelumnya berfokus pada aspek-aspek seperti efektivitas layanan gadai dan adopsi digital, penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif tentang layanan produk yang tersedia di cabang Glenmore. Dengan memahami kelebihan dan kendala yang ada, temuan penelitian ini bertujuan untuk menawarkan rekomendasi strategis kepada Pegadaian untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.⁴

Urgensi penelitian ini terletak pada pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas layanan produk PT Pegadaian di cabang Glenmore di Banyuwangi. Hasil penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan Pegadaian tetapi juga

¹ Sartono, B. (2020). Peran Pegadaian dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(4), 33-49

² Wicaksono, A., & Prasetyo, L. (2021). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Layanan Pegadaian di Daerah Perkotaan dan Pedesaan. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 13(2), 55-70

³ Hakim, A. (2021). Analisis Kinerja Layanan Pegadaian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 12(1), 45-57.

⁴ Sari, M., & Wibowo, T. (2023). Evaluasi Layanan Pegadaian dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 15(1), 101-115

memberikan wawasan berharga bagi dunia akademis dan praktisi keuangan dalam memahami dinamika layanan keuangan berbasis gadai di Indonesia. Temuan penelitian ini akan membantu proses pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan Pegadaian di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini di buat menggunakan metode kualitatif dengan menguraikan fenomena dan fakta yang terjadi di UPC Pegadaian Glenmore. Diperoleh dengan melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber, serta observasi (penelitian), dan dokumentasi yang di lakukan pada PT. Pegadaian UPC Glenmore tanggal 02 Januari sampai dengan 28 Februari 2025. Metode interview atau biasa disebut dengan wawancara merupakan proses interaksi antara pewawancara sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung (*face to face*).⁵ Sedangkan metode Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengetahui sesuatu fenomena atau perilaku di lapangan dengan melibatkan diri secara langsung kepada objek yang diteliti.⁶ Metode observasi yang dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian terkhusus terhadap pelayanan. observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengatur fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus -menerus dari focus aktivitas yang bersifat alami untuk menghasilkan sebuah fakta.⁷ Yang selanjutnya menggunakan dokumentasi dimana data dikumpulkan dalam bentuk foto, video, dan berbagai bentuk digital yang bertujuan untuk menyediakan bukti dari suatu kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pegadaian, sebagai lembaga keuangan non-bank di Indonesia, memainkan peran penting dalam menyediakan layanan gadai yang legal dan terstruktur. Perkembangan teknologi menjadi salah satu akses kemudahan bagi kepentingan nasabah dalam melakukan transaksi sehingga mengakibatkan perkembangan masyarakat dalam betransaksi menjadi lebih fleksibel.⁸ Maka dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, PT Pegadaian telah mengadopsi berbagai inovasi, termasuk layanan digital dan aplikasi berbasis web seperti Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan transaksi pelanggan, meskipun masih memerlukan peningkatan fasilitas untuk mencapai efektivitas yang optimal.⁹

Perkembangan teknologi informasi dan Komunikasi telah mengubah paradigma dalam banyak aspek kehidupan manusia, termasuk di sector keuangan. Seiring dengan munculnya internet, perangkat seluler, dan teknologi lainnya, layanan keuangan telah mengalami transformasi yang signifikan dari yang awalnya didominasi oleh transaksi fisik menjadi lebih berbasis digital. Digitalisasi layanan keuangan tidak hanya mencakup perkembangan infrastruktur teknologi, tetapi juga mengubah perilaku konsumen, model bisnis perusahaan, dan kerangka regulasi sector keuangan. Perubahan ini telah membuka peluang baru dan memunculkan risiko yang belum pernah ada sebelumnya.¹⁰ Salah satu yang mendorong dibalik digitalisasi layanan merupakan guna meningkatkan aksesibilitas dan inklusi keuangan. Sebagian besar negara, terdapat sejumlah besar penduduk yang tidak memiliki akses layanan keuangan formal seperti rekening bank atau kredit. Namun, dengan adanya digitalisasi dapat memungkinkan mereka untuk mengakses layanan keuangan melalui perangkat seluler atau internet.

Kepuasan pelanggan merupakan Penjelasan tentang pelanggan yang merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan lebih cenderung loyal terhadap perusahaan atau merek tersebut. Jika pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik, mereka akan cenderung Kembali dan menjadikan perusahaan tersebut sebagai pilihan utama bagi mereka.¹¹ Menurut Djaslim Saladin Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti barang dan jasa. Sebuah Perusahaan yang mempunyai produk atau jasa dengan kualitas terbaik maka akan menjadi incaran pelanggan. Semakin baik kualitas yang diberikan untuk menarik konsumen yang berpeluang berkemungkinan besar pelanggan yang akan percaya dengan perusahaan tersebut.

³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: K E N C A N A, 2017).

⁶ Siti Romdona, dkk., "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuwesioner," *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, No.1 (2025): 42-43

⁷ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi," *Jurnal at-Taqaddum*, No.1 (2016): 26.

⁸ Siti Alfiah, Fajar Haris Abadi, Risalatul Rohmadhina, & Belgis Almaida Wahyu Winegar. "Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung." *Journal Of Indonesia Society (JISS)*: (2023).1(2)

⁹ Nurrahmi. Febriana, dkk., *Van Leening, When History Begins*: (PT. Pegadaian: Jakarta, 2024), 123.

¹⁰ Jumi, Pasaribu. "Digitalisasi Layanan Keuangan: Peluang dan Risiko," 4.

¹¹ Indy Harpas Sari, dan Laisa Liza. "Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa kargo di Bandara Juwata Tarakan," *Jurnal Kreasi Rakyat (JKR)*, No.2: (2023).156.

Di sisi operasional, PT Pegadaian juga menghadapi tantangan dalam manajemen antrian pelanggan. Penerapan sistem informasi antrian berbasis metode First Come First Serve (FCFS) diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional. Selain itu, risiko yang berkaitan dengan produk gadai emas, seperti kawasan harga emas dan risiko operasional lainnya, memerlukan perhatian khusus untuk meminimalkan potensi kerugian. Secara keseluruhan, PT Pegadaian terus berupaya meningkatkan layanan melalui inovasi digital dan strategi pemasaran yang efektif, meskipun masih menghadapi tantangan dalam risiko operasional dan manajemen. Upaya ini penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dan keinginan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Adapun Hasil dari wawancara, Observasi, dan dokumentasi dari penelitian pada UPC Pegadaian Glenmore sebagai berikut:



Kantor Pegadaian UPC Glenmore

Pegadaian UPC Glenmore terletak di Jl. Raya Jember – Banyuwangi No 60, Dusun Krajan, Tegalharjo, Kec. Glenmore, Kabupaten Banyuwangi. Sebuah Perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN yang bergerak di Lembaga keuangan non bank. PT Pegadaian ini memiliki berbagai Layanan Jasa dan berbagai Produk Gadai. PT Pegadaian yang berada pada Glenmore merupakan Pegadaian UPC Glenmore yang merupakan Pegadaian Cluster yang Dimana Barang gadai atau barang jaminan disimpan pada Kantor cabang namun di UPC tetap melayani seperti biasanya.



Pelayanan Nasabah

PT Pegadian merupakan Lembaga keuangan Non Bank yang melayani berbagai layanan jasa seperti halnya melayani Gadai emas ataupun Non emas, selain Gadai PT Pegadaian juga melayani Tabungan Emas serta Investasi jangka Panjang.¹² Gadai merupakan kegiatan transaksi keuangan antar dua belah pihak yang terdiri dari peminjam (Debitur) dan yang memberi peminjam (Kreditur) dengan jaminan berupa barang bergerak. Sedangkan, yang dimaksud dengan gadai emas pemberian kredit atau pinjaman dengan sistem gadai untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa emas, baik emas batang maupun perhiasan.¹³



Aplikasi Pegadaian Digital Service

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan layanan digital berbasis website dan mobile aap yang berisi layanan transaksi produk pegadaian dalam bentuk digital. Dalam Aplikasi PDS ini Nasabah dapat mengaplikasikan berbagai fitur seperti, Tabungan Emas, Gadai, Cicil Emas, dan Pembayaran Top Up.

PT Pegadaian merupakan sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang dibawah naungan Perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). PT Pegadaian merupakan Lembaga Keuangan Non perbankan yang membantu seluruh kalangan Masyarakat dalam mengatasi kesulitan ekonomi melalui jasa-jasa yang telah ditawarkan, selain mengatasi kesulitan ekonomi

¹² Observasi di UPC Pegadaian Glenmore, 22 Januari 2025.

¹³ Ratnawati, "Penerapan Sistem Gadai Emas Pada Unit Pegadaian Syariah Bonder Kantor Cabang Renteng Lombok Tengah NTB," *Jurnall Ilmiah Kajian Multidisipliner*, No. 1 (2024): 319.

Masyarakat PT Pegadaian juga menawarkan investasi jangka Panjang bagi Masyarakat seperti halnya Tabungan Emas serta jasa Pembelian Mulia secara Cicil. PT Pegadaian Juga Melayani Berbagai Produk dan Layanan Jasa.

a. Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

KCA merupakan Kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan salah satu kredit yang tercepat, mudah dan aman. Pada kredit KCA nasabah hanya membawa perhiasan emas, emas Batangan, sepeda, mobil, dan alat elektronik. Jangka waktu pada Pegadaian KCA ini selama 4 bulan dengan pengenaan sewa modal maksimum sebesar 1.2 % per 15 hari sekali.¹⁴

b. Pegadaian KRASIDA (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

KRASIDA merupakan angsuran bulanan untuk keperluan konsumtif dan kebutuhan produktif dengan jaminan Perhiasan Emas yang merupakan Solusi tepat untuk mendapatkan fasilitas kredit dengan cepat, mudan dan murah tentunya. Pinjaman yang bisa diangsur mulai Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000. pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran perbulan dengan jangka waktu kredit 6,12,24, hingga 36 bulan. Sewa modal yang diberikan atau ditetapkan sebesar 1,0%.

c. Pegadaian KREASI (Kredit Angsuran Fidusia)

KREASI merupakan angsuran yang diberikan kepada para pengusaha mikro kecil dalam rangka pengembangan usaha. Pengembalian pinjamannya dilakukan melalui angsuran setiap bulan dengan jangka waktu kredit fleksibel selama 6,12,24, sampai 36 bulan. Nasabah dapat memperoleh kredit ini dengan menyerahkan BPKB atau BPHTB sebagai agunan dengan bunga pinjaman 1.0% perbulan, flat. Kredit KREASI adalah modifikasi dari produk lama yang sebelumnya dikenal dengan kredit kelayakan usaha pegadaian.¹⁵

d. Produk Pegadaian Arum

PT Pegadaian juga memiliki Produk pinjaman seperti:

1. Arrum BPKB

Merupakan pembiayaan syariah untuk pembangunan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor.

2. Arrum Emas

Merupakan gadai dengan sistem angsuran dengan pinjaman sesuai prinsip syariah dengan jaminan berupa emas atau berlian.

3. Arrum Haji

Pembiayaan Arrum Haji pada pegadaian syariah adalah layanan yang memberikan kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji, jaminan emas minimal Rp 7 juta plus bukti SABPIH SPPH dan Buku tabungan Haji. Uang pinjaman Rp 25 juta dalam bentuk tabungan Haji.

4. Produk Amanah

Merupakan pembiayaan yang berprinsip syariah yang ditujukan kepada pegawai negeri sipil, karyawan swasta, dan pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

5. Produk Rahn Tasjily Tanah

Merupakan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat penghasil tetap atau rutin seperti petani, pengusaha, karyawan, profesional, dan pensiunan dengan jaminan sertifikat tanah dan bangunan.

6. Produk Mulia

Merupakan penjualan emas batangan kepada masyarakat/nasabah secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel.

7. Produk Tabungan Emas Pegadaian

Merupakan Layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.¹⁶

e. Pegadaian Digital Service (PDS)

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi dapat memberikan sarana bagi manajemen dalam mengelola berbagai bisnis yang ada. PT Pegadaian saat ini mulai menuju pada tahap transformasi dengan mengupgrade dengan meluncurkan sebuah aplikasi pada tahun 2018 yang di namakan "Pegadaian Digital Service" (PDS). PDS merupakan layanan digital berbasis website dan mobile aap yang berisi layanan transaksi produk pegadaian dalam bentuk digital.¹⁷ PDS dibuat untuk memperluas target pasar, juga untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melalui cek pembayaran, melakukan peminjaman lewat aplikasi juga melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal melihat kode booking yang ada di aplikasi kepada

¹⁴ Ibnu Ferdian, diwawancara oleh Penulis, Glenmore, 10 Januari 2025.

¹⁵ Erica Surya, "Mengelola Pelayanan Nasabah dala Proses Pencairan Dana PT. Pegadaian (Persero) UPC Ngoro", Laporan KKM, 2022, Hal 34-37.

¹⁶ Muhammad Subhan, dkk, "Layanan jasa dan strategi pembiayaan pada masa pandemi covid di PT Pegadaian syariah cabang jambi," *AL FIDDOH*, No.1 (2023): 16.

¹⁷ Nurrahmi. Febriana, dkk., *Van Leening, When History Begins*: (PT. Pegadaian: Jakarta, 2024), 123.

karyawan jika nasabah menyetorkan uangnya di outlet pegadaian. Selain itu dengan PDS nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone saja. Dengan aplikasi PDS nasabah juga dapat melakukan beberapa pembayaran misalnya tagihan Listri(PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, dan Pembelian Pulsa.¹⁸

f. Pegadaian Layanan Jasa

PT Pegadaian merupakan Lembaga Non Bank yang melayani berbagai jasa layanan, salah satunya yaitu menerima jasa layanan Tabungan emas, Titipam emas, Jasa Pembayaran Online, dan Pegadian Digital Service (PDS). Transformasi digital yang dilakukan Pegadaian dalam beberapa tahun terakhir telah meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan kepada nasabah. Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pegadaian memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sementara inovasi produk yang dilakukan berperan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Maka dari itu pegadaiaian banyak melayani berbagai layanan jasa yang dapat memudahkan nasabah dengan proses yang jauh lebih mudah di bandingkan dengan Lembaga keuangan lainnya.

g. Pegadaian Cluster

Pegadaian Cluster merupakan Pegadaian yang tidak menyimpan barang gadai pada Kantornya sendiri namun disimpan pada kantor cabang, Pegadaian Cluster ini biasanya terdapat pada UPC, namun pada UPC tetap melayani layanan seperti pada pegadaian lainnya.¹⁹ Mekanisme Layanan Pada Pegadaian Cluster ini yang membedakan hanya pada Nasabah yang ingin menebus barang gadainya. Mekanismenya adalah bagi nasabah yang akan menebus diharapkan memesan terlebih dahulu sebelum mengambilnya minimal satu hari sebelumnya dan barang dapat diambil pada hari berikutnya sesuai dengan jadwal Pelayanan pada kantor Pegadaian UPC. Untuk pemesanan boleh dilakukan secara online maupun offline, apabila secara online dapat mengirimkan bukti surat gadai (SBG) kepada nomor Kantor Pegadaian UPC bahwasannya besok akan ditebus, sedangkan melalui offline nasabah bisa datang langsung ke kantor saat jam pelayanan dan menginformasikan bahwasannya memesan barang tebusan. Pada UPC Pegadaian cluster ini hanya menyimpan barang gadai elektronik saja selain itu disimpan pada Pegadaian cabang terdekat.²⁰ Nasabah yang menebus diharuskan memesan terlebih dahulu Nasabah yang menggadaikan barang Perhiasan, BPKB, Sertifikat, atau barang berharga lainnya. Sedangkan bagi nasabah tebusan yang menggadai HP atau elektronik dan semacamnya bisa langsung diambil tanpa harus memesan terlebih dahulu. Selain, Kantor tidak menyimpan barangnya pada brankas kantor itu sendiri yang membedakan antara Pegadaian UPC Cluster dengan Pegadaian UPC lainnya adalah pada security yang menjaganya apabila pada Pegadaian UPC Cluster security menjaga hanya saat jam pelayanan sedangkan pada Pegadaian UPC lainnya security menjaga selama 24 jam.

KESIMPULAN

penelitian ini menunjukkan bahwa layanan produk di UPC Pegadaian Glenmore telah mengalami transformasi signifikan melalui digitalisasi, khususnya dengan implementasi Pegadaian Digital Service (PDS). Digitalisasi ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi lebih fleksibel, seperti pembayaran angsuran, pembelian tabungan emas, dan transaksi lainnya secara daring. Namun, masih terdapat kendala seperti literasi digital yang terbatas di kalangan masyarakat dan masalah jaringan di beberapa wilayah. Selain layanan digital, Pegadaian Glenmore juga menerapkan sistem Pegadaian Cluster, di mana barang gadai, kecuali barang elektronik, disimpan di kantor cabang utama. Nasabah harus memesan barang setidaknya sehari sebelum penebusan, baik secara online maupun offline. Selain itu, Pegadaian Glenmore menyediakan berbagai produk konvensional seperti KCA, KRASIDA, dan KREASI untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Meskipun inovasi ini meningkatkan efisiensi layanan, manajemen antrian dan risiko operasional tetap menjadi tantangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing Pegadaian di industri keuangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ubaidillah., Ag selaku Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
2. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan juga arahan dalam pelaksanaan penelitian ini.

¹⁸ Pradhita Salsabila Putri P, dan Yoyon Supriadi, "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran," *Jurnal Informatika Kesatuan*, No. 1 (JIKES 2022).

¹⁹ "Pegadaian Terapkan Sistem Cluster, " *BangkaPos.com*, Januari 8, 2013.
<https://bangka.tribunnews.com/2013/01/08/pegadaian-terapkan-sistem-cluster>.

²⁰ Laurensius Adrian, diwawancara oleh Penulis, Glenmore, 30 Januari 2025

3. Bapak Hendri Winarto selaku Pimpinan Cabang PT Pegadaian Genteng yang telah memberikan izin dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian di UPC Pegadaian Glenmore.
4. Bapak Huzayyidi selaku Pengelola UPC Pegadaian Glenmore beserta seluruh staff yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Para nasabah UPC Pegadaian Glenmore yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Ibu Dr. Sofiah, M.E selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penelitian dan penulisan.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, namun kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Risa Nurul Azmi, Syahfrilla dan Budi Dharma. (2024). "Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Transaksi Gadai pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Katamsom Medan." *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*.
- Alfiah, Siti, Fajar Haris Abadi, Risatul Rohmadhina, & Belgis Almaida Wahyu Winegar. (2023). "Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung." *Journal Of Indonesia Society (JISS)*: 1(2).
- Catur Ning Pawastriningtyas, Suharyono, Imam Suyuhadi, (2016). "Pengaruh KUalitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. No.2: 41.
- Febriana Nurrahmi, Rinda Setiawan, Randi Erika Rahma, Adriana Sangapta Tarigan, dan Dea Yulianti Putri. (2016). *Van Leening, When History Begins*. Jakarta: PT. Pegadaian, 2024. Hasanah Hasyim, "Teknik-Teknik Observasi" *Jurnal at-Taqaddum*, No.1: 26.
- Hakim, A. (2021). "Analisis Kinerja Layanan Pegadaian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*," 12(1), 45-57.
- Harpas Sari. Indy, dan Laisa Liza. (2023). "Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa kargo di Bandara Juwata Tarakan," *Jurnal Kreasi Rakyat (JKR)*, No.2: 156.
- KBBI Daring, 2016. <https://kbbi.web.id/layan> ,di Akses 5 Feb 2025.
- Kusuma Dewi. Iriana, Achmad Agus Yasin Fadli, dan Sari Karniyati. (2024). "Edukasi Peran Lembaga Keuangan Pegadaian Dalam Perekonomian Masyarakat di Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang-Banten." *Jurnal Amanah*.
- Laili Hanifatul, Imam Bukhori, dan Waqi'atul Aqidah. (2022). "Prosedur Pelayanan Gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo dimasa Pandemi Covid-19." *Jurnal Kewarganegaraan*.
- Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini. (2024). "Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah." *Jurnal Abdi Masyarakat: (JAMAS)*.
- Ratnawati, (2024). "Penerapan Sistem Gadai Emas Pada Unit Pegadaian Syariah Bonder Kantor Cabang Renteng Lombok Tengah NTB," *Jurnall Ilmiah Kajian Multidisipliner*, : 319.
- Ria Sulistiyari Rr.Indah dan Nur Pratiwi Novianti. (2012). *Wawancara Berbagai Metode Efektif Untuk Memahami Perilaku Manusia*. Bandung: CV. Karya Putra Darwati,.
- Romdon Siti, Silvia Senja Junista, dan Ahmad Gunawan. (2025). "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuwesioner," *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, : 42-43.
- Salsabila Putri P. Pradhita, dan Yoyon Supriadi, (2022). "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran," *Jurnal Informatika Kesatuan*, (JIKES).
- Sartono, B. (2020). "Peran Pegadaian dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(4), 33-49
- Sari, M., & Wibowo, T. (2023). "Evaluasi Layanan Pegadaian dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah*," 15(1), 101-115
- Sinola, Masruroh, , (2019). "Pengukuran KUalitas Layanan (Servaqual_Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada toko mayang collection cabangKepanjan)," *Jurnal Dialektika*, : 44.

- Subhan. Muhammad dan Agutina, (2023). " Layanan jasa dan strategi pembiayaan pada masa pandemi covid di PT Pegadaian syariah cabang jambi," *AL FIDDHOH*, : 16.
- Surya Erica, (2022). "*Mengelolah Pelayanan Nasabah dala Proses Pencairan Dana PT. Pegadaian (Persero) UPC Ngoro*", Laporan KKM: Hal 34-37.
- Vatikasari Amylia, "*Sistem Pelayanan Gadai pada PT. Pegadaian (Persero) CP Banyumanik*", Mei 2024. 31.
- Wicaksono, A., & Prasetyo, L. (2021). "Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Layanan Pegadaian di Daerah Perkotaan dan Pedesaan." *Jurnal Manajemen Keuangan*, 13(2), 55-70
- Yusuf Muri, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: K E N C A N A.