

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *digital service* dan kondisi keberlangsungan usaha setelah dilakukan penerapan *digital service* pada PT. Pegadaian (Pesero) Cabang Sepanjang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan bentuk transformasi digital yang dilakukan perusahaan dan telah memenuhi 7 dimensi efektivitas *e-servqual* yaitu efiseinsi, reliabilitas, *fullfillment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi. Penerapan layanan berbasis aplikasi PDS tidak berkontribusi untuk peningkatan jumlah nasabah perusahaan, namun berkontribusi untuk peningkatan jumlah pendapatan sehingga hal tersebut membawa manfaat untuk mempertahankan keberlangsungan usaha perusahaan.

**Kata kunci:** Pegadaian Digital Service (PDS), Jumlah Nasabah, Jumlah Pendapatan, Keberlangsungan Usaha

## ABSTRACT

*This research aimed to find out the effectiveness of digital service disclosure and business continuity condition, after having the disclosure of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang*

*The research was descriptive-qualitative. Moreover, the instruments in the data collection technique used observations, interviews, and documentation. Furthermore, the data were primary and secondary. Additionally, the data analysis technique used data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The research result concluded that the service which was based on Pegadaian Digital Service (PDS) was a company digital transformation form that had fulfilled 7 dimensions of e-servqual effectiveness, namely efficiency, reliability, fulfillment, responsiveness, contact, privation, and compensation. On the other hand, the digital service disclosure application did not contribute to the increase in the number of companies' consumers of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang. However, it contributed to the increase in the amount of income. Therefore, this contribution gave benefits to maintaining companies' business continuity of PT. Pegadaian (Persero) Sepanjang.*

**Keywords:** *Pegadaian Digital Service (PDS), Number of Consumers, Amount of Income, Business Continuity*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

13 April 22

*M. Faisal S.Pd., M.Pd*

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia