

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, 1(1), 43–54.
- Al Rasyid Harun. 2017. Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol 1 No. 2 September 2017.
- Aprilly, Z. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan E-filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Duren Sawit). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsuraya*, 1(1), 77–91.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127.
- Fatonah, S., Haryono, T., Nur, N., & Sari, I. (2017). *Peran Orientasi Pelanggan Dalam Meningkatkan Kinerja*. 32, 78–97.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*. 1–12.
- Handayani, N. (2017). Efektivitas website dalam pelayanan elektronik Pemerintah Kota Depok. *Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1), 46–57.
- Hoffman, A. J. (2018). *Working Paper The Next Phase of Business Sustainability*. 16(January), 34–39.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46.
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 368–389.
- Lubis, I. O., & Suwitho. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5), 1–17.

- Marwati, F. ., Damayanti, R., & Widayat, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Keuangan Dan Motivasi Terhadap Keberlangsungan Usaha. *197 Suhuf*, 29(2), 197–215. <http://journals.ums.ac.id/index.php/suhuf/article/view/5645>
- Megawati, S. R. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Parasuraman, A., Leonard I. Berry & Malhotra, A. *SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of SQ. Journal of Marketing 49 (Fall)*, 41-50.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90.
- Rezaee, Z. (2017). *Corporate Sustainability: Theoretical and Integrated Strategic Imperative and Pragmatic Approach*. 16(1), 60–87.
- Sivarajah, U., Irani, Z., Gupta, S., & Mahroof, K. (2020). Role of big data and social media analytics for business to business sustainability: A participatory web context. *Industrial Marketing Management*, 86, 163–179.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung; CV Alfabet, 341.
- Sukamadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sun, J., Wu, S., & Yang, K. (2018). An ecosystemic framework for business sustainability. *Business Horizons*, 61(1), 59–72.
- Tur-Porcar, A., Roig-Tierno, N., & Mestre, A. L. (2018). Factors affecting entrepreneurship and business sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 10(2), 1–12.
- Wibowo, D. (2012). Dimensi Nilai Jasa Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Bank Bca Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 9–24.
- Widayanti, R., Damayanti, R., & Marwanti, F. (2017). Pengaruh Financial Literacy Terhadap Keberlangsungan Usaha (Business Sustainability) Pada Umkm Desa Jatisari. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(2), 153.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.

Yuniarti, P. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Di Pasar Tradisional Cinere Depok. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 165–170.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). Rr Vr Renowned Zeithaml. *Marketing Science Institute*.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.



LAMPIRAN

a) Informan 1

Nama : Yuga Widodo

Jabatan : Pimpinan Cabang

Masa Kerja : 15 Tahun

Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bapak

Informan : Waalaikumsalam mbak

Peneliti : Sebelumnya saya mengucapkan terimakasih karena telah diizinkan untuk melakukan penelitian di Pegadaian Cabang Sepanjang untuk keperluan tugas akhir saya. Perkenalkan nama saya Evania pak dari STIESIA Surabaya

Informan : Dengan senang hati mbak membantu untuk data tugas akhir panjenengan

Peneliti : Baik pak, untuk mempersingkat waktu, saya akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai penerapan *digital service* pada Pegadaian Cabang Sepanjang

Informan : Siap mbak silahkan

Peneliti : Bagaiman bentuk produk *digital service* yang dimiliki Pegadaian?

Informan : Aplikasi PDS itu aplikasi layanan dari kami Pegadaian yang berfungsi untuk membantu memudahkan nasabah yang mau transaksi. Di dalam aplikasi itu sudah ada pilihan transaksi produk Pegadaian yang bisa dipilih oleh nasabah, seperti kalau berhubungan dengan gadai ya itu ada cicil gadai, tebus gadai, perpanjang gadai terus kalau selain produk gadai itu ada tabungan emas, cicil emas tidak itu saja di PDS juga bisa melakukan transaksi *Multi Payment Online* (MPO) itu dibuat untuk

bayar listrik, PDAM, BPJS dan lain sebagainya, ya bisa dikatakan cukup lengkap lah mbak

Peneliti : Baik pak, saya lanjutkan untuk pertanyaan selanjutnya. Apakah aplikasi PDS dikembangkan untuk semua kalangan usia?

Informan : Kalau aplikasi PDS itu memang dirancang khusus dan yaa bisa dikatakan itu sebagai strategi khusus untuk menghadapi gelombang persaingan bisnis era digital mbak. Apalagi sekarang semuanya serba online banyak sekali bisnis online terus juga perusahaan – perusahaan besar juga sudah punya produk digital ya, contohnya saja seperti m-banking kan semua orang juga sudah tau dan rata – rata juga pemakai m-banking, maka dari itu Pegadaian juga ingin mengembangkan produk digital agar bisa bersaing dengan yang lain. Jadi orang itu biar gak tahu-nya kita itu cuma tempat gadai saja, tapi ada produk – produk unggulan lainnya

Peneliti : Berapakah rentang umur pengguna aplikasi PDS?

Informan : Aplikasi ini dirancang dengan berbagai kemudahan yang memang diperuntukkan untuk segala kalangan usia nasabah kami mbak. Kaum millennial pasti tidak akan asing jadi pasti bisa mengoperasikan dengan mudah. Tapi untuk nasabah yang sudah berumur ya kisaran 40-50 tahun masih bisa kok soalnya ya itu tadi aplikasi kita mudah dioperasikan

Peneliti : Apakah efektivitas aplikasi PDS membawa dampak peningkatan jumlah nasabah?

Informan : Jumlah nasabah kita memang diharuskan meningkat dari setiap bulannya ya memang karena target dari perusahaan juga, kalau tidak gitu nanti kitanya yang rugi, Kalau bicara soal aplikasi PDS membawa dampak peningkatan jumlah nasabah menurut saya tidak ya mbak karena kan tidak mungkin calon nasabah kita tertarik untuk melakukan transaksi di kita cuma perkara aplikasi yang kita miliki. Pastinya kalo calon nasabah itu tertariknya karena produk – produk yang kita miliki

mbak, jadi tidak bisa aplikasi PDS ini dikatakan membawa dampak buat peningkatan jumlah nasabah

Peneliti : Baik pak, untuk pertanyaan selanjutnya yaitu apakah efektivitas aplikasi PDS membawa dampak peningkatan jumlah pendapatan?

Informan : PDS itu kan bisa memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Kalau nasabah dimudahkan kan pasti membuat nasabah itu akan terus melakukan transaksi. Kan itu bisa menaikkan pendapatan kita mbak. Tapi kalau bicara kenaikan pendapatan kita dalam setiap bulannya secara keseluruhan angka, itu tidak bisa dikatakan karena hanya dampak penerapan aplikasi PDS saja karena kan ada faktor lain yang bikin pendapatan kita setiap bulannya itu naik seperti kenaikan harga emas. Jadi ya itungannya masih berdampak meskipun dampaknya nggak signifikan”

Peneliti : Baik pak, untuk pertanyaan selanjutnya yaitu, apakah kenaikan jumlah nasabah dan jumlah pendapatan sebagai dampak dari efektivitas penerapan aplikasi PDS dapat mempertahankan keberlangsungan usaha dari Pegadaian Cabang Sepanjang?

Informan : Yaa... sangat membantu mbak, kan memang kalau kita bisa menghasilkan pendapatan secara terus menerus perusahaan bisa berjalan lama. Lah gimana caranya usaha seperti kita menghasilkan pendapatan yaa dengan melakukan inovasi baru mengikuti perkembangan zaman, ya... salah satunya dengan penerapan aplikasi PDS ini tujuannya memudahkan nasabah, kalau nasabah merasa dimudahkan kan nanti bisa muncul loyalitas nasabah transaksi di kita, kalau nasabah loyal kan operasional perusahaan bisa terus jalan, perusahaan bisa terus menghasilkan pendapatan kita tidak akan mengalami kerugian

Peneliti : Baik pak, saya rasa penjelasan dari bapak sudah cukup. Saya ucapkan terimakasih sebesar – besarnya telah berkontribusi untuk skripsi saya.

Informan : Sama – sama mbak dengan senang hati

b) Informan 2

Nama : Rahmandhita Aulia

Jabatan : Kasir

Masa Kerja : 2 Tahun

Peneliti : Assalamualaikum ibu

Informan : Waalaikumsalam mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara

Informan : Sama – sama mbak, saya tidak merasa direpoti kok

Peneliti : Baik bu, saya akan memulai wawancara. Saya akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai aplikasi PDS

Informan : Baik silahkan mbak

Peneliti : Apakah aplikasi PDS telah dirancang efisien agar mudah digunakan para nasabah?

Informan : Aplikasi PDS itu desain-nya sudah simple mbak tidak seperti aplikasi digital perbankan lainnya, jadi nasabah bisa cepat memahami caranya pakai PDS. Jadi kalau ada nasabah yang umurnya sudah agak tua masih bisa cepat memahami kok, nanti diajari sekali sudah bisa transaksi sendiri soalnya memang sangat mudah digunakan, apalagi kalau kaum millennial sudah pasti lebih cepat paham

Peneliti : Baik, selanjutnya bagaimana strategi yang digunakan untuk mengenalkan produk digital kepada nasabah

Informan : Kalau di Cabang Sepanjang strategi yang kita pakai itu ya setiap orang yang melakukan transaksi kita tawari untuk aktivasi PDS, itu kalau

yang sudah punya CIF atau sudah pernah bertransaksi disini. Ada lagi kalau nasabah buka rekening tabungan emas atau yang mau transaksi cicil emas gitu langsung sekalian kita aktivasi akun PDS nya, jadi sepaket gitu mbak

Peneliti : Bagaimana tata cara registrasi akun PDS yang dilakukan oleh nasabah?

Informan : Untuk awalnya registrasi akun PDS nasabah perlu daftar pakai nomer HP yang aktif selanjutnya diarahkan untuk membuat password, ya seperti membuat password pada umumnya gitu, kalau sudah nanti bisa log in. Tapi tidak hanya sampai disitu, nasabah harus mengaktivasi akun PDS melalui sistem kami agar bisa dipakai transaksi. Untuk aktivasi kalau nasabah nya sudah punya transaksi disini kan sudah punya CIF jadi hanya butuh CIF nya itu atau nomer kredit dan nomer HP. Tapi kalau nasabah baru belum pernah transaksi di Pegadaian untuk aktivasi akun PDS itu butuh NIK dan nomer HP. Setelah itu akun PDS baru bisa dipakai buat transaksi

Peneliti : Selanjutnya, Apakah fitur dalam aplikasi PDS menyediakan semua kebutuhan nasbaah untuk bertransaksi?

Informan : Fitur-nya sudah lengkap kok nasabah sudah bisa transaksi semua jenis produk Pegadaian lewat aplikasi itu. Bisa bayar perpanjang gadai, cicil gadai, tebus gadai, terus bisa juga nabung emas, nyicil emas, terus bayar BPJS, listrik atau PDAM lewat fitur MPO bisa banget

Peneliti : Baik untuk selanjutnya, bagaimana tata cara pembayaran atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah?

Infroman : Pembayaran dari transaksi yang dilakukan nasabah bisa dilakukan mudah mbak, kan memang tujuan dari aplikasi ini biar nasabah merasa termudah-kan untuk melakukan transaksi. Pembayaran bisa dilakukan melalui transfer *virtual account* di berbagai bank pilihan seperti BRI, BNI, Mandiri, Permata Bank, dan Maybank. Jadi meskipun kalau

nasabah itu tidak punya rekening bank kan bisa minta tolong ke kerabat terdekat buat transfer soalnya kan bayar pake VA

Peneliti : Selanjutnya, Bagaimana tingkat akurasi aplikasi PDS dalam memproses transaksi?

Informan : Ketepatan PDS dalam melakukan transaksi dengan yang ada di sistem passion dapat kita pantau. Untuk nominal pembayaran di PDS dengan di passion sama saja. Yang membedakan hanya besaran tambahan biaya admin yang dibayarkan oleh masing-masing pilihan bank yang digunakan nasabah dalam melakukan pembayaran melalui PDS

Peneliti : Baik saya rasa penjelasan Ibu sudah jelas, saya ucapkan terimakasih telah berkontribusi untuk tugas akhir saya

Informan : Sama – sama mbak.

c) Informan 3

Nama : Wiwin Diah Anggraeni

Jabatan : Relation Officer

Masa Kerja : 5 Tahun

Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bu

Informan : Waalaikumsalam mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara

Informan : Sama – sama mbak

Peneliti : Baik bu saya akan mulai sesi wawancara, saya akan mengajukan pertanyaan mengenai aplikasi PDS

Informan : Silahkan

Peneliti : Bagaimana cara nasabah untuk mengakses aplikasi PDS?

Informan : Mudah sekali buat akses aplikasi PDS cukup dengan membuka *Playstore* kalau HP nya android dan *Appstore* kalau HP nya iOS. Download nya juga gratis kok, jadi mudah banget, kita Cuma butuh smartphone dan koneksi internet nanti sudah bisa akses

Peneliti : Bagaiman tingkat performa aplikasi PDS dari awal penerapan hingga sekarang?

Informan : Performa dari aplikasi PDS tentunya terus kami tingkatkan dengan pembaruan – pembaruan fitur sehingga nasabah akan lebih merasa nyaman ketika melakukan transaksi, namun dengan syarat bahwa nasabah juga rutin melakukan update aplikasi sehingga juga bisa merasakan pembaruan – pembaruan yang kita lakukan

Peneliti : Selanjutnya, Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Pegadaian untuk senantiasa meningkatkan performa dari aplikasi PDS?

Informan : Pastinya tim IT selalu melakukan maintenance yaa, cuma kalau jadwal pastinya kapan itu saya nggak tau soalnya semua ditangani oleh pusat mbak

Peneliti : Baik selanjutnya Apakah aplikasi PDS pernah mengalami eror?

Informan : Kalau eror sih pernah mbak, namanya juga aplikasi wajar kalau mengalami eror penyebabnya yaa biasanya server down bisa karena maintenance jadi nggak bisa dibuat transaksi

Peneliti : Pertanyaan selanjutnya yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak Pegadaian untuk mengatasi eror yang dialami aplikasi PDS?

Informan : Kalau masalah penanganan eror memang semua ditangani sama JIRAH ya mbak itu adanya di kantor pusat. Biasanya kalau eror memang kurangnya server dari kita jadi biasanya dilakukan penambahan server sama pusat

Peneliti : Selanjutnya, bagaimana solusi yang diberikan kepada nasabah saat aplikasi PDS mengalami eror?

Informan : Biasanya kita memang menghimbau untuk nggak transaksi di antara jam 9 malam sampai 6 pagi karena di jam tersebut rawan terjadi transaksi nyantol, ya memang nggak *mesti* (selalu) terjadi dan kita juga tidak bisa memastikan kapan aplikasi itu ada *down server* atau eror kadang di luar jam itu pun juga nggak menutup kemungkinan terjadi eror. Nah kalau nasabah mengalami transaksi nyantol solusi dari kita nasabah bisa menunggu nanti maksimal 3×24 jam pasti ada otomatis *refund*, bisa juga nasabah langsung menghubungi call center yang ada di aplikasi PDS situ, atau nasabah bisa juga datang ke outlet nanti kita bantu untuk membuat laporan yang ditujukan ke JIRAH dan sebenarnya itu ya solusinya sama aja nanti akan ada otomatis refund yang seperti tak bilang tadi karena memang terpusat di JIRAH.

Peneliti : Baik saya rasa cukup penjelasan yang Ibu berikan, terimakasih telah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Sama – sama mbak

d) Informan 4

Nama : Nenny Sagita

Jabatan : Pengelola Agunan

Masa Kerja : 12 Tahun

Peneliti : Assalamualaikum, selamt siang bu

Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara

Informan : Sama – sama mbak saya seneng bisa bantu

Peneliti : Baik saya akan memulai sesi wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai aplikasi PDS, yang pertama Apakah perusahaan melakukan pelatihan karyawan mengenai operasional aplikasi PDS sebelum penerapan dimasifkan?

Informan : Kalau pelatihan sih engga mbak, cuma ya kita diberi booklet seperti buku panduan gitu yang isinya berkaitan dengan aplikasi PDS nanti sama kita (karyawan) dipelajari sendiri. Disini kita semua dibekali pengetahuan yang sama mengenai pelayanan aplikasi PDS jadi semua karyawan disini terutama *frontliner* harus bisa

Peneliti : Baik bu, untuk pertanyaan selanjutnya Siapa saja yang berwenang untuk menerima komplain dan memberikan solusi kepada nasabah yang mengalami kendala saat penggunaan aplikasi PDS?

Informan : Kita semua disini bisa menerima komplain karena memang ya tugas *frontliner* kan begini mbak, semua karyawan *frontliner* seperti kasir, penaksir, pengelola agunan dan relation officer di Pegadaian Cabang Sepanjang memiliki wewenang yang sama dalam hal penyampaian solusi karena memang tidak ada pemisahan tugas khusus yang dilakukan untuk pelayanan aplikasi PDS sehingga semua *frontliner* berperan dalam pelayanan aplikasi kita akan berkoordinasi satu sama lain

Peneliti : Selanjutnya, Bagaimana ketepatan solusi yang diberikan kepada nasabah?

Informan : Selama ini solusi yang kita kasih selalu tepat sasaran karena yaa kita sudah tau apa saja permasalahan dalam penggunaan aplikasi PDS dan cara menanganinya bagaimana itu kita sudah pelajari semua, jadi insyallah sudah tepat soale ya selama ini permasalahan nasabah selalu dapat diatasi kok mbak

Peneliti : Baik bu untuk pertanyaan selanjutnya, Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk karyawan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah saat menggunakan aplikasi PDS?

Informan : Nggak butuh waktu lama mbak biasanya 10-15 menit tergantung jenis masalahnya apa, soale ya kita sudah paham jenis masalah gimana solusie apa

Peneliti : Pertanyaan selanjutnya, apakah pernah terdapat komplain dari nasabah untuk meminta kompensasi karena mengalami permasalahan hinggan menimbulkan kerugian finansial?

Informan : Selama ini di Cabang Sepanjang belum ada ya mbak yang meminta kompensasi gara – gara kerugian finansial. Kalau komplain masalah transaksi nyantol sih ada ya. Dari kita memang tidak ada sistem kompensasi tapi kalau transaksi nyantol gitu nanti dilaporin ke JIRAH dan ada otomatis *refund* 3 hari kerja

Peneliti : Pertanyaan terakhir bu, Apakah terdapat kontak yang dapat dihubungi oleh nasabah sewaktu – waktu untuk pengajuan komplain?

Informan : Di dalam aplikasi itu ada *call center* yang bisa dihubungi nasabah kalau nasabah mendapatkan kendala dan mau ngajuin komplain tanpa datang ke outlet. Disitu nanti dihubugin sama customer service yang terpusat yang dimiliki Pegadaian jadi ya tambah memudahkan nasabah

Peneliti : Baik saya rasa cukup penjelasan yang Ibu berikan, terimakasih telah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Iya, sama – sama mbak

e) Informan 5

Nama : Yusita Indah

Jabatan : Penaksir

Masa Kerja : 13 Tahun

- Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bu
- Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak
- Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara
- Informan : Sama – sama mbak saya seneng bisa bantu
- Peneliti : Baik saya akan memulai sesi wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai aplikasi PDS, yang pertama Aakah aplikasi PDS dapat menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna?
- Informan : Jadi gini.. Aplikasi PDS itu sudah aman untuk digunakan transaksi dan dapat menjamin kerahasiaan penggunanya tentunya
- Peneliti : Selanjutnya, Bagaimana aplikasi PDS memberikan proteksi keamanan dalam penggunaannya?
- Informan : Jadi gini, dari awal proses registrasi nasabah sudah membuat sendiri password untuk log in akun. Selanjutnya proses aktivasi juga diharuskan menginput OTP dari kita terus untuk fitur finansial-nya, nasabah diharuskan untuk membuat pin khusus untuk transaksi. Jadi dilapisi 2 password yang bisa jamin kalau aplikasi PDS itu aman
- Peneliti : Apakah nasabah perlu memasukkan pin saat akan melakukan pembayaran?
- Informan : Iya pastinya seperti yang saya katakan tadi bahwa nasabah perlu input pin sebelum bertransaksi
- Peneliti : Apakah pernah terjadi akun PDS nasabah yang di hack?
- Informan : Selama ini tidak pernah ya mbak komplain ada akun nasabah yang di hack.
- Peneliti : Baik saya rasa cukup penjelasan yang Ibu berikan, terimakasih telah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Iya, sama – sama mbak

f) Informan 6

Nama : Dewi

Usia : 27 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bu

Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara. Perkenalkan saya Evania dari STIESIA Surabaya bu, saya melakukan wawancara ini untuk keperluan data skripsi saya.

Informan : Oh iya mbak silahkan

Peneliti : Sebelumnya, saya akan bertanya apakah ibu pengguna aplikasi PDS?

Informan : Iya mbak saya punya aplikasi itu

Peneliti : Apa yang menjadi alasan ibu untuk menggunakan aplikasi PDS ini?

Informan : Pertamanya tau dari teman dia duluan pakai aplikasi PDS terus pas saya ke Pegadaian mau transaksi sekalian minta buat registrasi akun PDS. Untuk ke-depannya saya kalau bayar mungkin lewat sini (aplikasi PDS) aja jadi mudah

Peneliti : Selanjutnya, apakah ibu mengetahui fungsi dari aplikasi PDS itu sendiri bu?

Informan : Aplikasi PDS itu kan yang seperti m-banking itu kan mbak bisa dibuat bayar transaksi Pegadaian, aku biasanya pakai buat bayar perpanjang gadai jadi gaperlu antri lagi

Peneliti : Baik bu, selanjutnya, apakah ibu merasa puas dengan performa aplikasi PDS saat digunakan transaksi?

Informan : Saya beberapa kali pakai transaksi sih lancar – lancar aja yaa mbak, jadi yaa cukup puas

Peneliti : Apakah transaksi yang ibu lakukan melalui aplikasi PDS selalu berhasil?

Informan : Pas itu saya pakai buat bayar selalu berhasil mbak transaksinya, kayaknya gaperna pending kalau pas saya pakai

Peneliti : Baik, selanjutnya apakah ibu sudah merasa aman ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS

Informan : Harusnya sudah aman ya mbak kan sudah ada password sama pin

Peneliti : Untuk ke-depannya apakah ibu tetap menggunakan aplikasi PDS untuk bertransaksi?

Informan : Sepertinya sih masih saya pakai ya mbak untuk ke-depannya soalnya memudahkan

Peneliti : Baik bu saya rasa cukup untuk sesi wawancara nya, saya ucapkan terimakasih sudah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Sama – sama mbak

g) Informan 7

Nama : Farid

Usia : 35 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Peneliti : Assalamualaikum, selamt siang bapak

Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan bapak untuk berkenan saya wawancara. Perkenalkan saya Evania dari STIESIA Surabaya pak saya melakukan wawancara ini untuk keperluan data skripsi saya.

Informan : Oh iya mbak silahkan

Peneliti : Sebelumnya, saya akan bertanya apakah bapak pengguna aplikasi PDS?

Informan : Iya mbak saya punya aplikasi itu

Peneliti : Apa yang menjadi alasan bapak untuk menggunakan aplikasi PDS ini?

Informan : Tertarik soalnya pas ditawarkan bilangnya bisa memudahkan yang mau transaksi gitu jadi nggak perlu dateng jauh – jauh ke outlet

Peneliti : Selanjutnya, apakah bapak mengetahui fungsi dari aplikasi PDS itu sendiri bu?

Informan : Iya saya tau itu mbak, dulu soalnya pas kesini lagi mau transaksi terus ditawari buat bikin akun. Itu dibuat bayar gadai terus katanya juga bisa transaksi tabungan emas atau nyicil emas, terus bisa dibuat bayar listrik sama PDAM kalau nggak salah

Peneliti : Baik pak, selanjutnya, apakah bapak merasa puas dengan performa aplikasi PDS saat digunakan transaksi?

Informan : Puas sih mbak soalnya yaa jadi nggak ribet bayarnya jugak bisa transfer virtual account

Peneliti : Apakah transaksi yang bapak lakukan melalui aplikasi PDS selalu berhasil?

Informan : Selama ini bayar nggak pernah gagal mbak jadi habis transfer VA langsung notifikasi transaksi anda sukses

Peneliti : Baik, selanjutnya apakah bapak sudah merasa aman ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS

Informan : Sejauh ini aman mbak, kan harus masukin password terus kalau mau transaksi juga masukin pin

Peneliti : Untuk kedepannya apakah bapak tetap menggunakan aplikasi PDS untuk bertransaksi?

Informan : Pasti saya pakai lagi untuk kedepannya

Peneliti : Baik pak saya rasa cukup untuk sesi wawancara nya, saya ucapkan terimakasih sudah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Baik mbak, sama – sama

h) Informan 8

Nama : Meiliya

Usia : 22 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bu

Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara. Perkenalkan saya Evania dari STIESIA Surabaya bu, saya melakukan wawancara ini untuk keperluan data skripsi saya.

Informan : Oke mbak

Peneliti : Sebelumnya, saya akan bertanya apakah ibu pengguna aplikasi PDS?

Informan : Iya mbak saya pengguna aplikasi PDS

Peneliti : Apa yang menjadi alasan ibu untuk menggunakan aplikasi PDS ini?

Informan : Kalau alasan utama sih sebenarnya kan pas bikin tabungan emas itu sekalian di registrasi sama orang sini, terus jadi enak aja kalau mau nabung tinggal akses lewat aplikasi

Peneliti : Selanjutnya, apakah ibu mengetahui fungsi dari aplikasi PDS itu sendiri bu?

Informan : Pasti tau mbak soalnya biasa pake itu buat ngisi tabungan emas. Bayarnya jadi nggak ribet tinggal transfer virtual account udah beres

Peneliti : Baik bu, selanjutnya, apakah ibu merasa puas dengan performa aplikasi PDS saat digunakan transaksi?

Informan : Kalau ada aplikasi ini sih puas mbak pas dipakai bayar juga nggak ribet jadi tambah termudah-kan

Peneliti : Apakah transaksi yang ibu lakukan melalui aplikasi PDS selalu berhasil?

Informan : Ya.. aplikasi ini bisa proses transaksi ku secara tepat mbak, belum pernah ngalamin transaksi nyantol selama ini

Peneliti : Baik, selanjutnya apakah ibu sudah merasa aman ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS

Informan : Menurutku sudah aman ya mbak soalnya password sama pin kan kita sendiri yang buat

Peneliti : Untuk ke-depannya apakah ibu tetap menggunakan aplikasi PDS untuk bertransaksi?

Informan : Iya mbak saya pakai buat ngisi tabungan emas

Peneliti : Baik bu saya rasa cukup untuk sesi wawancara nya, saya ucapkan terimakasih sudah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Baik mbak

i) Informan 9

Nama : Yuni

Usia : 45 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tannga

Peneliti : Assalamualaikum, selamat siang bu

Informan : Waalaikumsalam Selamat siang mbak

Peneliti : Sebelumnya terimakasih, sudah meluangkan waktu ditegah kesibukan ibu untuk berkenan saya wawancara. Perkenalkan saya Evania dari STIESIA Surabaya bu, saya melakukan wawancara ini untuk keperluan data skripsi saya.

Informan : Oh ya mbak monggo

Peneliti : Sebelumnya, saya akan bertanya apakah ibu pengguna aplikasi PDS?

Informan : Saya punya aplikasinya mbak tapi saya pernah pake cuman sekali

Peneliti : Apa yang menjadi alasan ibu untuk menggunakan aplikasi PDS ini?

Informan : Itu cuma penasaran aja mbak pas ditawari ternyata kok tambah ribet pakai gini enak dateng langsung ke outlet

Peneliti : Selanjutnya, apakah ibu mengetahui fungsi dari aplikasi PDS itu sendiri bu?

Informan : Waduh kurang tau saya mbak, setau saya dipakai buat bayar perpanjang gadai soalnya dulu ditawari bikin akun aplikasi gitu katanya biar bayar perpanjang bisa dari rumah, ya saya nurut aja, saya cuma pakai sekali tok mbak

Peneliti : Baik bu, selanjutnya, apakah ibu merasa puas dengan performa aplikasi PDS saat digunakan transaksi?

Informan : Saya lebih seneng kalau mau bayar dateng langsung ke Pegadaian mbak

Peneliti : Apakah transaksi yang ibu pernah lakukan melalui aplikasi PDS berhasil?

Informan : Seingat ku dulu pas tak pakai buat bayar perpanjang gadai sekali itu sukses mbak transaksinya

Peneliti : Baik, selanjutnya apakah ibu sudah merasa aman ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS

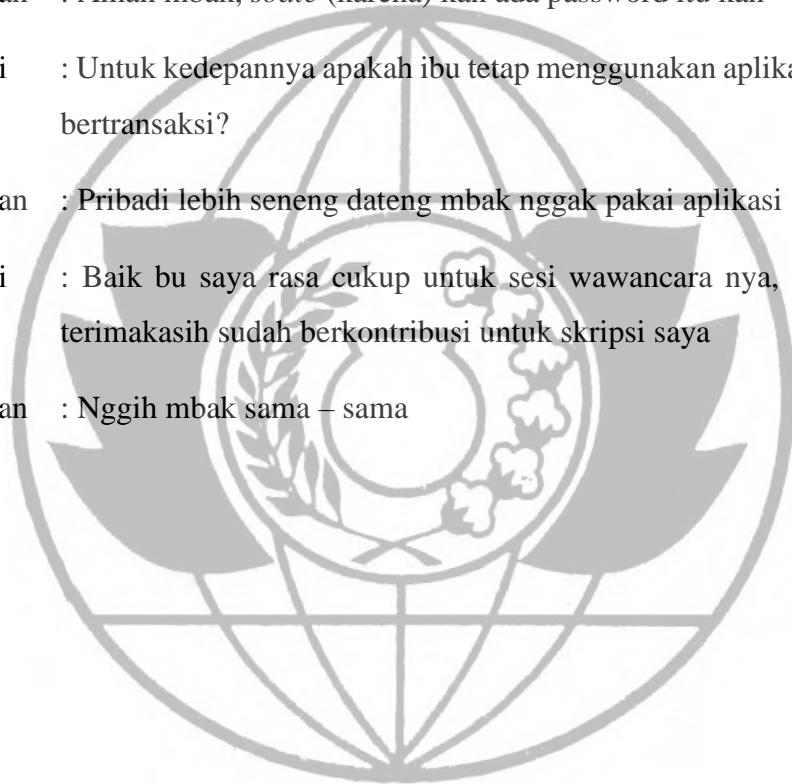
Informan : Aman mbak, *soale* (karena) kan ada password itu kan

Peneliti : Untuk kedepannya apakah ibu tetap menggunakan aplikasi PDS untuk bertransaksi?

Informan : Pribadi lebih seneng dateng mbak nggak pakai aplikasi

Peneliti : Baik bu saya rasa cukup untuk sesi wawancara nya, saya ucapkan terimakasih sudah berkontribusi untuk skripsi saya

Informan : Nggih mbak sama – sama





Gambar 1 Dokumentasi Wawancara Bersama Pimpinan Cabang Pegadaian Cabang Sepanjang



Gambar 1 Dokumentasi Wawancara Bersama Penaksir Pegadaian Cabang Sepanjang



Gambar 2 Dokumentasi Wawancara Bersama Pengelola Agunan Pegadaian cabang Sepanjang



Gambar 3 Dokumentasi Wawancara Bersama *Relation Officer* Pegadaian Cabang Sepanjang



Gambar 4 Dokumentasi Wawancara Bersama Kasir
Pegadaian Cabang Sepanjang



Gambar 5 Dokumentasi Wawancara Bersama Nasabah



Gambar 6 Dokumentasi Wawancara bersama Nasabah



Gambar 7 Tampilan Utama Aplikasi Pegadaian Digital Service

JUMLAH NASABAH DAN USER PDS TAHUN 2019

NO.	KANWIL	AREA	CABANG	OUTLET	JUMLAH NASABAH CORPORATE	TARGET TAHUN 2019	USER			
							TARGET S/D BULAN INI	S/D BULAN LALU	BULAN INI	S/D BULAN INI
1	2				3	4	5	6	7	8 = 6+7
1	KANWIL SURABAYA 2		CP SEPANJIANG		7.426	0,00	0	0	0	624
	TOTAL				7.426	0,00	0	0	0	624

JUMLAH NASABAH DAN USER PDS TAHUN 2020

NO.	KANWIL	AREA	CABANG	OUTLET	JUMLAH NASABAH CORPORATE	TARGET TAHUN 2020	USER			
							TARGET S/D BULAN INI	S/D BULAN LALU	BULAN INI	S/D BULAN INI
1	2				3	4	5	6	7	8 = 6+7
1	KANWIL SURABAYA 2		CP SEPANJIANG		9.588	858,68	1.075	39	1.114	1.114
	TOTAL				9.588	858,68	1.075	39	1.114	1.114

JUMLAH NASABAH DAN USER PDS TAHUN 2021

NO.	KANWIL	AREA	CABANG	OUTLET	JUMLAH NASABAH CORPORATE	TARGET TAHUN 2021	USER			
							TARGET S/D BULAN INI	S/D BULAN LALU	BULAN INI	S/D BULAN INI
1	2				3	4	5	6	7	8 = 6+7
1	KANWIL SURABAYA 2		CP SEPANJIANG		11.266	0,00	1.672	60	1.732	1.732
	TOTAL				11.266	0,00	1.672	60	1.732	1.732

LAPORAN PENDAPATAN TH 2021

NO COA	Keterangan	Saldo Awal	Mutasi Debet	Mutasi Kredit	Saldo Akhir
41	PENDAPATAN USAHA				
411	Pendapatan Sewa Modal	5,857,689,898	5,766,243	459,411,422	6,311,335,077
412	Pendapatan Administrasi	593,011,100	0	72,000	593,083,100
413	Pendapatan Jasa Kiriman Uang	156,263,260	8,177,667	17,226,029	165,311,622
415	Pendapatan Jasa Payment	15,871,846	0	12,320	15,884,166
416	Pendapatan Fee	0	0	0	0
417	Pendapatan Denda	56,959,652	0	2,559,242	59,518,894
	TOTAL : PENDAPATAN USAHA	6,679,795,756	13,943,910	479,281,013	7,145,132,859
42	PENDAPATAN LAIN-LAIN				
421	Pendapatan Investasi	0	0	0	0
422	Pendapatan Pengembalian Subrogasi/Recovery	10,044,717	0	0	10,044,717
424	Penjualan Tabungan Emas	0	0	0	0
425	Harga Pokok Penjualan (HPP)	0	0	0	0
	TOTAL : PENDAPATAN LAIN-LAIN	10,044,717	0	0	10,044,717
43	Pendapatan Jasa				
	TOTAL : Pendapatan Jasa	0	0	0	0
45	Pendapatan Lain-Lain				
451	Uang Kelebihan Nasebah Yang Kadaluarsa	0	0	0	0
452	Pendapatan Jasa Giro	0	0	0	0
453	Selisih Perhitungan	14,196	0	0	14,196
457	Pendapatan SBK/SBR/Kartu Nasabah Hilang	236,000	0	0	236,000
458	Pendapatan Lainnya	0	0	0	0
	TOTAL : Pendapatan Lain-Lain	250,196	0	0	250,196
49	LABA PENJUALAN				
493	Laba Penjualan Aktiva Lain-lain	0	0	0	0
	TOTAL : LABA PENJUALAN	0	0	0	0
GRAND TOTAL :		6,690,090,669	13,943,910	479,281,013	7,155,427,772

LAPORAN PENDAPATAN TH 2020

NO COA	Keterangan	Saldo Awal	Mutasi Debet	Mutasi Kredit	Saldo Akhir
41	PENDAPATAN USAHA				
411	Pendapatan Sewa Modal	5,679,171,697	5,605,746	402,133,262	6,075,699,213
412	Pendapatan Administrasi	530,905,700	0	1,053,000	531,958,700
413	Pendapatan Jasa Kiriman Uang	174,197,450	0	8,947,375	183,144,825
415	Pendapatan Jasa Payment	22,165,186	0	74,461	22,239,647
416	Pendapatan Fee	0	0	0	0
417	Pendapatan Denda	38,786,585	96,042	1,728,696	40,419,239
	TOTAL : PENDAPATAN USAHA	6,445,226,618	5,701,788	413,936,794	6,853,461,624
42	PENDAPATAN LAIN-LAIN				
421	Pendapatan Investasi	0	0	0	0
422	Pendapatan Pengembalian Subrogasi/Recovery	0	0	0	0
424	Penjualan Tabungan Emas	0	0	0	0
425	Harga Pokok Penjualan (HPP)	0	0	0	0
	TOTAL : PENDAPATAN LAIN-LAIN	0	0	0	0
43	Pendapatan Jasa				
	TOTAL : Pendapatan Jasa	0	0	0	0
45	Pendapatan Lain-Lain				
451	Uang Kelebihan Nasebah Yang Kadaluarsa	0	0	0	0
452	Pendapatan Jasa Giro	0	0	0	0
453	Selisih Perhitungan	13,991	0	26	14,017
457	Pendapatan SBK/SBR/Kartu Nasabah Hilang	166,000	0	0	166,000
458	Pendapatan Lainnya	0	0	0	0
	TOTAL : Pendapatan Lain-Lain	179,991	0	26	180,017
49	LABA PENJUALAN				
493	Laba Penjualan Aktiva Lain-lain	0	0	0	0
	TOTAL : LABA PENJUALAN	0	0	0	0
GRAND TOTAL :		6,445,406,609	5,701,788	413,936,820	6,853,641,641

LAPORAN PENDAPATAN TH 2019

NO COA Keterangan	Saldo Awal	Mutasi Debet	Mutasi Kredit	Saldo Akhir
41 PENDAPATAN USAHA				
411 Pendapatan Sewa Modal	5,112,080,401	4,970,989	387,115,497	5,504,166,887
412 Pendapatan Administrasi	468,870,668	0	1,075,000	469,945,668
413 Pendapatan Jasa Kiriman Uang	132,098,322	0	7,590,450	139,688,772
415 Pendapatan Jasa Payment	21,120,110	0	71,790	21,191,900
416 Pendapatan Fee	0	0	0	0
417 Pendapatan Denda	36,550,340	85,010	1,550,799	38.186.149
TOTAL : PENDAPATAN USAHA	5,770,719,841	5,055,999	397,403,536	6,173,179,376
42 PENDAPATAN LAIN-LAIN				
421 Pendapatan Investasi	0	0	0	0
422 Pendapatan Pengembalian Subrogasi/Recovery	0	0	0	0
424 Penjualan Tabungan Emas	0	0	0	0
425 Harga Pokok Penjualan (HPP)	0	0	0	0
TOTAL : PENDAPATAN LAIN-LAIN	0	0	0	0
43 Pendapatan Jasa				
TOTAL : Pendapatan Jasa	0	0	0	0
45 Pendapatan Lain-Lain				
451 Uang Kelebihan Nasabah Yang Kadaluarsa	0	0	0	0
452 Pendapatan Jasa Giro	0	0	0	0
453 Selisih Perhitungan	10,700	0	19	11,100
457 Pendapatan SBK/SBR/Kartu Nasabah Hilang	128,405	0	0	132,900
458 Pendapatan Lainnya	0	0	0	0
TOTAL : Pendapatan Lain-Lain	139,105	0	19	144,000
49 LABA PENJUALAN				
493 Laba Penjualan Aktiva Lain-Lain	0	0	0	0
TOTAL : LABA PENJUALAN	0	0	0	0
GRAND TOTAL :	5,770,858,946	5,055,999	397,403,555	6,173,323,376