

TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

Oleh:
Adinda Nurul Rahmalia

Penulisan ini bertujuan untuk meninjau transformasi digital yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) melalui penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam meningkatkan kemudahan akses dan kepuasan nasabah. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang merupakan nasabah aktif Pegadaian Cabang Pondok Labu dan telah menggunakan layanan digital selama lebih dari tiga bulan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap layanan digital, dengan tingkat kepuasan tinggi pada aspek kejelasan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data, dan kecepatan pelayanan. Sebanyak 93,2% responden memilih kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”, menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian telah diterima dengan sangat baik oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat 6,8% responden yang kurang puas, terutama dalam hal kompensasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fitur layanan dan sistem penanganan keluhan agar transformasi digital Pegadaian dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi seluruh nasabah.

Kata kunci: Transformasi Digital, Kepuasan Nasabah, Pegadaian Digital Service, Kualitas Layanan Digital, Keamanan Data.

TINJAUAN KUALITAS LAYANAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEGADAIAN

By:
Adinda Nurul Rahmalia

ABSTRACT

This study aims to examine the digital transformation implemented by PT Pegadaian (Persero) through the Pegadaian Digital Service (PDS) application to improve customer convenience and satisfaction. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to 50 respondents who were active customers of the Pegadaian Pondok Labu branch and had been using digital services for more than three months. The analysis results indicate that the majority of respondents gave positive evaluations of the digital services, with high satisfaction levels in terms of information clarity, ease of use, data security, and service speed. A total of 93.2% of respondents selected the “Agree” and “Strongly Agree” categories, indicating that Pegadaian's digital services have been very well received by the public. However, 6.8% of respondents expressed dissatisfaction, particularly regarding the compensation mechanism. Therefore, improvements in service features and complaint handling systems are needed to ensure that Pegadaian's digital transformation provides a more optimal experience for all customers.

Keywords: Digital Transformation, Customer Satisfaction, Pegadaian Digital Service, Digital Service Quality, Data Security.