

ABSTRAK

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian UPC Pacitan

Kori Yudha Triagi Purwanto

Fakultas Ekonomi Universitas Darul Ulum
NIM : 212361201066

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Henny Dwijayani, SE.,M.Si
2. Evan Andrianto Ammaridho, SE., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pegadaian UPC Pacitan. Salah satu langkah penting transformasi ini adalah peluncuran layanan digital Aplikasi Pegadaian Digital *Sevice* (PDS) Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi lembaga keuangan yang lebih kompetitif dan adaptif terhadap perubahan melalui strategi G5Star. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilaksanakan dengan cara pengumpulan data di lapangan dan wawancara. Subjek penelitian adalah pegawai pegadaian UPC Pacitan, teknik analisis data menggunakan model *Miles* dan *Huberman* yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pegadaian di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pacitan telah berjalan cukup efektif sejak diterapkan pada pertengahan tahun 2021. Aplikasi ini telah menggantikan banyak proses manual dalam pelayanan, seperti pencatatan transaksi, pembayaran cicilan, hingga pelaporan keuangan dan Penggunaan aplikasi Pegadaian terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Layanan menjadi lebih cepat, akurat, dan nyaman, karena nasabah dapat mengakses berbagai fitur layanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor.

Kata kunci : Efektivitas, aplikasi pegadaian dan kualitas pelayanan