

Manfaat Layanan Digital Aplikasi TRING! by Pegadaian pada Nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang

Karyn Angelica Veronica Ransun^{1*}, Imelda W. J. Ogi², Christy Natalia Rondonuwu³

¹⁻³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus UNSRAT, Kel. Bahu, Kec. Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara

E-mail: karynransun43@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7960>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 01 Sep 2026

Revised: 07 Sep 2026

Accepted: 19 Sep 2026

Kata Kunci:

Layanan digital, TRING! by Pegadaian, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan sistem, fitur layanan, kepuasan nasabah, loyalitas

Keywords:

Digital Service, TRING! by Pegadaian, Ease of Use, Service Speed, System Security, and Service Feature, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat layanan digital aplikasi TRING! by Pegadaian pada nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 10 informan yang terdiri dari 1 kepala unit, 2 karyawan CRO, dan 7 nasabah aktif pengguna aplikasi TRING! by Pegadaian. Penelitian berfokus pada kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan sistem, fitur layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TRING! by Pegadaian memberikan manfaat dalam mempermudah transaksi nasabah, mempercepat pelayanan, dan mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor cabang. Aplikasi ini juga dinilai cukup aman karena dilengkapi dengan PIN, verifikasi akun, dan edukasi keamanan kepada nasabah. Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah pembayaran, pembiayaan, tabungan emas, dan cicil emas. Namun, masih ditemukan kendala berupa literasi digital nasabah, gangguan teknis, serta beberapa fitur dan metode pembayaran yang perlu diperbaiki. Secara umum, kepuasan nasabah terbentuk ketika pengalaman penggunaan aplikasi sesuai dengan harapan awal, dan kepuasan tersebut mendorong loyalitas nasabah untuk terus menggunakan serta merekomendasikan aplikasi TRING! by Pegadaian

This study aims to examine the benefits of the TRING! by Pegadaian digital application service for customers of PT Pegadaian Malalayang Branch. The research employed a descriptive qualitative approach with a phenomenological design. Data were collected through interviews, observation, and documentation from 10 informants consisting of 1 Unit Head, 2 CRO employees, and 7 active customers of the TRING! by Pegadaian application. The study focused on ease of use, service speed, system security, service features, customer satisfaction, and customer loyalty. The findings show that the TRING! by Pegadaian application helps customers conduct transactions more easily, speeds up service delivery, and reduces the need to visit the branch office directly. The application is also perceived as fairly secure because it uses PIN protection, account verification, and customer security education. The most frequently used features are payment, financing, gold savings, and gold installment services. However, the study also found several challenges, including limited digital literacy among some customers, technical errors, and certain features and payment methods that still need improvement. Overall, customer satisfaction emerges when the actual experience matches initial expectations, and this satisfaction encourages customer loyalty to continue using and recommending the TRING! by Pegadaian application.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.



How to Cite: Karyn Angelica Veronica Ransun, et al (2026). Manfaat Layanan Digital Aplikasi TRING! by Pegadaian pada Nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang, 5(1) 4003-4010. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7960>

PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor jasa keuangan telah mengubah cara perusahaan memberikan layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan platform digital mendorong transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel, sekaligus meningkatkan ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan. Dalam konteks ini, layanan digital tidak lagi hanya menjadi pelengkap pelayanan konvensional, tetapi menjadi bagian strategis dari pengalaman pelanggan. Mardikaningsih et al. (2023) menjelaskan bahwa layanan digital merupakan layanan yang memanfaatkan teknologi dan internet untuk penyampaian informasi maupun transaksi.

Perubahan pola pelayanan tersebut juga terjadi pada PT Pegadaian. Sebelum pengembangan layanan digital, sebagian besar transaksi dilakukan secara langsung di kantor cabang sehingga nasabah harus datang, menunggu antrian, dan berinteraksi dengan petugas. Pegadaian kemudian mengembangkan Pegadaian Digital Service (PDS) dan selanjutnya menghadirkan TRING! by Pegadaian sebagai pengembangan layanan digital yang lebih terintegrasi. Melalui TRING! by Pegadaian, nasabah dapat mengakses berbagai layanan, antara lain gadai, investasi emas, tabungan emas, cicil emas, pembiayaan, dan pembayaran tagihan.

Walaupun aplikasi digital menawarkan kemudahan, keberadaan teknologi tidak otomatis berarti seluruh nasabah merasakan manfaat yang sama. Perbedaan literasi digital, kendala jaringan, error sistem, proses verifikasi, dan pemahaman terhadap menu dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Amelia (2024) menunjukkan bahwa layanan PDS dapat mengurangi antrian dan menghemat waktu, tetapi masih menghadapi hambatan literasi digital dan kendala teknis. Temuan serupa dilaporkan oleh Oktavia et al. (2023) dan Putri dan Supriadi (2022), yang menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian mempermudah transaksi, tetapi efektivitasnya dapat terganggu oleh gangguan jaringan dan keterbatasan kemampuan teknologi pengguna.

Nikmah dan Rohana (2025) secara khusus menemukan bahwa TRING! by Pegadaian membantu mempermudah investasi emas serta meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pengguna, tetapi masih terdapat kendala seperti verifikasi wajah, sinkronisasi sistem, dan literasi digital. Paramitha dan Yanti (2025) juga menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap layanan keuangan digital berkaitan dengan kemudahan, keamanan, manfaat, dan efisiensi waktu. Sementara itu, Fauzi (2022) menegaskan bahwa kualitas layanan, kenyamanan, keamanan, dan kualitas sistem berperan dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pengguna layanan bank dan fintech.

Penelitian ini menggunakan Expectation Confirmation Theory (ECT) untuk memahami kepuasan nasabah. Dalam ECT, kepuasan terbentuk melalui evaluasi antara harapan awal dan kinerja aktual layanan. Apabila pengalaman penggunaan sesuai atau melebihi harapan, terjadi confirmation yang mendorong kepuasan. Relationship Marketing digunakan untuk memahami bagaimana kepuasan dan pengalaman layanan dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah (Santoso et al., 2024).

Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh layanan digital terhadap kepuasan dan loyalitas dalam konteks umum perbankan digital atau menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan hubungan antar variabel secara langsung. Namun, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji manfaat layanan digital pada aplikasi tertentu dalam konteks lembaga keuangan non-bank seperti Pegadaian. Maka, permasalahan ini juga menjadi penting untuk diteliti dikarenakan kualitas layanan digital secara langsung mendeskripsikan fenomena kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini berfokus pada empat aspek manfaat layanan digital, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan sistem, dan fitur layanan, serta kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat layanan digital aplikasi TRING! by Pegadaian pada nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang serta mengidentifikasi kendala yang masih dirasakan dalam penggunaannya.

METODE

Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain fenomenologi. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan makna yang dirasakan nasabah ketika menggunakan aplikasi TRING! by Pegadaian. Dengan

menggunakan desain fenomenologi, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat layanan digital aplikasi TRING! by Pegadaian berdasarkan pengalaman nyata pengguna.

Tempat dan Waktu Penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada PT Pegadaian Cabang Malalayang, Jl. Wolter Mongonsidi No.4, Bahu, Kec. Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurung waktu 4 bulan.

Partisipan Penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan pendekatan purposive sampling untuk menentukan partisipan penelitian, di mana partisipan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan yang dipilih terdiri dari 10 orang, yaitu 1 Kepala Unit sebagai informan kunci, 2 Karyawan Client Relationship Officer (CRO) sebagai informan pendukung, dan 7 nasabah aktif pengguna aplikasi TRING! by Pegadaian sebagai informan utama. Nasabah yang dipilih merupakan pengguna aplikasi minimal tiga bulan sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam memberikan informasi mengenai manfaat dan kendala aplikasi.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu melalui observasi dan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan terbuka dan tertutup berdasarkan fokus penelitian. Observasi dilakukan secara partisipatif pasif, yaitu peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati kegiatan tanpa terlibat langsung. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi (Sugiyono, 2023). Data Sekunder diperoleh dari buku, artikel ilmiah, dan dokumen pendukung).

Keabsahan Data.

Dalam penelitian ini keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari Kepala Unit, Karyawan CRO, dan Nasabah, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisa data.

Penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TRING! by Pegadaian memberikan manfaat nyata bagi nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang. Manfaat tersebut terutama terlihat pada kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan sistem, dan fitur layanan. Namun, pengalaman pengguna tidak sepenuhnya seragam karena masih terdapat perbedaan literasi digital dan kendala teknis. Ringkasan temuan utama disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Temuan Utama Penelitian

Fokus.	Temuan Utama	Makna Temuan
Kemudahan penggunaan	Aplikasi relatif mudah, tetapi sebagian nasabah masih membutuhkan pendampingan.	Kemudahan aplikasi dipengaruhi oleh literasi digital nasabah
Kecepatan Layanan	Transaksi lebih cepat dan mengurangi kebutuhan datang ke kantor.	Memberikan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga.
Keamanan Sistem	PIN dan verifikasi akun memberi rasa aman dan kepercayaan.	Keamanan membentuk kepercayaan terhadap transaksi digital.
Fitur Layanan	Pembayaran, pembiayaan, tabungan emas, dan cicil emas paling banyak dimanfaatkan.	Fitur relevan dengan kebutuhan transaksi nasabah.

Kepuasan dan Loyalitas	Nasabah merasa terbantu dan berniat terus menggunakan serta merekomendasikan aplikasi.	Kesesuaian pengalaman dengan harapan mendorong kepuasan dan loyalitas.
Kendala	Literasi digital, error, verifikasi, dan metode pembayaran masih menjadi hambatan.	Diperlukan edukasi, penyederhanaan menu, dan peningkatan kestabilan sistem.

Kemudahan Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa TRING! by Pegadaian memberikan manfaat dalam aspek kemudahan penggunaan. Nasabah merasa aplikasi cukup mudah digunakan, terutama untuk pembayaran, pembiayaan, cicil emas, dan tabungan emas. Tampilan yang cukup jelas dan menu yang relatif sederhana membantu nasabah melakukan transaksi tanpa harus selalu datang ke kantor. Temuan ini mendukung Wollah, Taroreh, dan Ogi (2021) yang menunjukkan bahwa penerimaan teknologi berkaitan dengan kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna.

Namun, kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata. Nasabah yang terbiasa menggunakan layanan digital cenderung lebih cepat memahami aplikasi, sedangkan nasabah dengan literasi digital terbatas masih memerlukan bantuan petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital merupakan hasil interaksi antara desain sistem dan kemampuan pengguna. Temuan tersebut sejalan dengan Amelia (2024) serta Nikmah dan Rohana (2025) yang sama-sama menemukan bahwa literasi digital dapat menjadi hambatan dalam penggunaan layanan digital Pegadaian.

Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan menjadi manfaat yang paling jelas dirasakan informan. Aplikasi memungkinkan nasabah melakukan transaksi tertentu dari rumah atau lokasi lain sehingga tidak perlu datang ke kantor hanya untuk pembayaran atau pengecekan informasi. Kondisi ini mengurangi antrean dan perjalanan, sekaligus membantu meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan Amelia (2024) yang menemukan bahwa PDS dapat mengurangi antrean dan menghemat waktu, serta Julianti et al. (2023) yang menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian dapat mempermudah dan mempercepat transaksi.

Meski demikian, kecepatan layanan sangat bergantung pada kestabilan sistem dan jaringan. Error, jaringan yang tidak stabil, atau transaksi yang belum terkonfirmasi dapat mengurangi manfaat kecepatan yang diharapkan. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya persoalan memindahkan transaksi ke aplikasi, tetapi juga memastikan sistem mampu memberikan respons yang konsisten.

Keamanan Sistem

Keamanan sistem merupakan aspek penting karena aplikasi berkaitan dengan akun, data pribadi, dan transaksi keuangan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa cukup aman karena adanya PIN, verifikasi akun, dan perlindungan transaksi. Rasa aman tersebut mendukung kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan Musa (2024) yang menekankan pentingnya keamanan data dan keandalan sistem dalam membentuk kenyamanan serta kepercayaan pengguna layanan digital.

Keamanan tidak hanya ditentukan oleh sistem aplikasi. Nasabah juga perlu memahami bahwa PIN dan kode verifikasi harus dijaga kerahasiaannya serta tidak diberikan kepada pihak lain. Karena itu, perlindungan digital perlu dipandang sebagai kombinasi antara keamanan teknologi dan perilaku pengguna. Edukasi mengenai PIN, OTP, verifikasi akun, dan penggunaan kanal resmi Pegadaian menjadi bagian penting dalam menjaga kepercayaan nasabah.

Fitur Layanan

Fitur layanan TRING! by Pegadaian memberikan manfaat karena berbagai layanan dapat diakses dalam satu platform. Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah pembayaran, pembiayaan, tabungan emas, dan cicil emas. Keberadaan fitur tersebut membuat nasabah dapat menyelesaikan kebutuhan transaksi yang sebelumnya banyak dilakukan secara langsung di kantor. Hasil ini mendukung Oktavia et al. (2023) dan Putri dan Supriadi (2022) yang menunjukkan bahwa kelengkapan fitur layanan digital Pegadaian dapat mempermudah transaksi.

Namun, beberapa fitur masih perlu dikembangkan. Informan menyampaikan kebutuhan terhadap metode pembayaran yang lebih mudah, panduan singkat pada menu, dan perbaikan fitur yang belum

berjalan optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa jumlah fitur saja belum cukup; fitur harus relevan, mudah dipahami, dan dapat digunakan secara konsisten. Nikmah dan Rohana (2025) juga menemukan manfaat TRING! dalam investasi emas sekaligus mencatat adanya kendala teknis.

Kepuasan Nasabah

Berdasarkan teori Expectation Confirmation Theory, kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual sesuai dengan harapan awal. Dalam penelitian ini, nasabah berharap TRING! by Pegadaian dapat mempermudah transaksi, mempercepat pelayanan, menghemat waktu, dan mengurangi kebutuhan datang ke kantor. Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa pengalaman mereka cukup sesuai dengan harapan tersebut karena aplikasi dinilai praktis, membantu, dan cukup aman. Kondisi tersebut menunjukkan adanya confirmation yang kemudian membentuk kepuasan.

Tingkat kepuasan tidak selalu sama pada setiap informan. Nasabah yang tidak mengalami kendala teknis cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif, sedangkan error, fitur yang belum muncul, atau kesulitan pada metode pembayaran dapat menimbulkan catatan perbaikan. Dengan demikian, kepuasan terhadap TRING! bersifat positif tetapi tetap bergantung pada konsistensi kinerja aplikasi.

Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap TRING! by Pegadaian berkontribusi pada loyalitas nasabah. Loyalitas terlihat dari keinginan untuk terus menggunakan aplikasi dan kesediaan merekomendasikannya kepada keluarga, teman, atau pihak lain. Dalam perspektif Relationship Marketing, hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan dapat diperkuat melalui pelayanan, komunikasi, kepercayaan, dan kepuasan. Dalam penelitian ini, aplikasi menjadi salah satu sarana Pegadaian dalam mempertahankan hubungan dengan nasabah melalui pengalaman layanan yang lebih praktis.

Temuan tersebut sejalan dengan Fauzi (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kualitas layanan, kenyamanan, keamanan, dan kualitas sistem berperan dalam membentuk loyalitas pada layanan bank dan fintech. Namun, loyalitas digital tetap dipengaruhi oleh konsistensi kualitas aplikasi. Jika sistem stabil, fitur relevan, dan alur transaksi mudah dipahami, pengalaman positif lebih mungkin dipertahankan.

Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

Secara umum, hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu mengenai layanan digital Pegadaian dan fintech. Amelia (2024), Mala (2021), Siregar dan Nasution (2023), serta Putri dan Supriadi (2022) menunjukkan manfaat berupa kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan pengurangan antrean. Nikmah dan Rohana (2025) secara khusus menunjukkan manfaat TRING! untuk investasi emas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Paramitha dan Yanti (2025) memperlihatkan bahwa kemudahan, keamanan, manfaat, dan efisiensi waktu membentuk persepsi positif terhadap layanan keuangan digital.

Pada sisi lain, penelitian ini juga menguatkan temuan mengenai keterbatasan layanan digital, terutama literasi digital, gangguan teknis, verifikasi, dan metode pembayaran. Kesamaan temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem dan kemampuan perusahaan mendampingi pengguna. Penelitian ini memberikan konteks yang lebih spesifik pada PT Pegadaian Cabang Malalayang dengan menggali pengalaman nasabah melalui pendekatan kualitatif.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi TRING! by Pegadaian memberikan manfaat nyata bagi nasabah PT Pegadaian Cabang Malalayang. Manfaat tersebut terlihat pada kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan sistem, dan fitur layanan. Aplikasi membantu nasabah melakukan transaksi secara lebih praktis, menghemat waktu, dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor.

1. Aplikasi TRING! by Pegadaian memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan Pegadaian. Berdasarkan pengalaman dan keterangan informan yang diperoleh melalui wawancara langsung di PT Pegadaian Cabang Malalayang, aplikasi ini dinilai membantu nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi secara digital dengan lebih praktis dan fleksibel. Kemudahan tersebut terutama dirasakan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi tertentu melalui aplikasi, sehingga dapat mengurangi kebutuhan nasabah untuk melakukan seluruh proses pelayanan

- secara langsung di kantor Pegadaian. Namun, sebagian nasabah masih membutuhkan pendampingan dari petugas karena adanya perbedaan tingkat literasi digital.
2. Aplikasi TRING! by Pegadaian meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah. Kehadiran layanan digital memungkinkan beberapa proses transaksi seperti pembayaran, pengecekan informasi, dan pengajuan layanan dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Hal ini membantu menghemat waktu nasabah dan meningkatkan efisiensi pelayanan Pegadaian
 3. Aplikasi TRING! by Pegadaian memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi digital. Fitur keamanan seperti penggunaan PIN dan verifikasi akun memberikan kepercayaan bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi. Meskipun demikian, aspek keamanan data dan kestabilan sistem tetap menjadi hal yang perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.
 4. Fitur layanan dalam aplikasi TRING! by Pegadaian telah memberikan manfaat sesuai kebutuhan nasabah. Fitur seperti pembayaran, pembiayaan, tabungan emas, cicil emas, dan layanan Pegadaian lainnya membantu nasabah memperoleh akses layanan yang lebih lengkap dalam satu aplikasi. Keberagaman fitur tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan pengguna.

Penggunaan aplikasi TRING! berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan kelengkapan fitur layanan membentuk pengalaman positif bagi nasabah. Pengalaman tersebut mendorong keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan digital Pegadaian secara berkelanjutan. Temuan ini selaras dengan kerangka teoritik dalam penelitian ini, yaitu *Expectation Confirmation Theory* dan *Relationship Marketing*, yang menekankan bahwa pengalaman yang sesuai harapan dapat membentuk kepuasan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada PT Pegadaian Cabang Malalayang, khususnya Kepala Unit, karyawan CRO, dan seluruh nasabah yang telah bersedia menjadi informan serta memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, dan semua pihak yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini

REFERENSI

- Adawiah Andi, Wekke Ismail, Muliadi, Mastuti, Nurfa Elvi, & Rahmah Miftahul. (2024, March). Manajemen dan Kewilayahan : Potret Organisasi Daerah - Andi Adawiah, Ismail Suardi Wekke, Muliadi, Mastuti, Elvi Jaya Nurfa, Miftahul Rahmah - Google Buku. CV. Adanu Abimata Jl. Intan Blok C2 Pabean Udik Indramayu Jawa Barat. <https://books.google.co.id/books?id=53D5EAAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Amelia, H. (2024). Analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi: Studi kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru [Diploma thesis, Politeknik Negeri Balikpapan]. Repository Politeknik Negeri Balikpapan. <https://repository.poltekba.ac.id/id/eprint/102/>
- F.W.Wollah, S., N.Taroreh, R., & W.J.Ogi, I. (2021). Studi Kualitatif Mengenai Model Penerimaan Teknologi Pada Merchant Brilink di Sea Raya. Jurnal EMBA: Jurnal Riset, 9(4), 945–952. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36727>
- Faruq Safira, Sari Mailatun, Arifin Syamsul, Sugianto, & Kamaroellah R. (2025). Ekonomi Syariah di Era Digital: Inovasi, Regulasi, dan Tantangan Sosial - Safira Adibatul Faruq, Mailatun Linda Sari, Syamsul Arifin, Sugianto, R Agoes Kamaroellah - Google Buku. UIN Madura Press Jl. Panglegur Km. 04 Pamekasan. https://books.google.co.id/books?id=adOWEQAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA67&dq=Pengertian+fintech&hl=id&redir_esc=y#v=onepage&q=Pengertian fintech&f=false
- Fauzi, A. S. (2022). Eksplorasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Layanan Bank Dan Fintech: Studi Kualitatif. Journal of Mandalika Literature, 3(4), 207–212. <https://doi.org/10.36312/jml.v3i4.1557>
- Fitri, M. F. S., & Fitri, A. O. (2024). Persepsi nasabah pada layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia. Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan, 1(2).

- <https://doi.org/10.66341/inflasi.v1i2.148>
- Gunawan, A. (2024). Kepemimpinan melayani di era digital: Mendorong komitmen dan perilaku positif pendidik dalam perguruan tinggi. Selat Media. https://www.google.co.id/books/edition/Kepemimpinan_Melayani_di_Era_Digital_Men/insvEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Indarso, A. O., Raffael, R., & Salsabilla, A. T. (2024). Literature Review: Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z. Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur), 21(1), 22. <https://doi.org/10.36080/bit.v21i1.2711>
- Indrajaya Sonny. (2024, September). Manajemen Pemasaran - Dr. H. Sonny Indrajaya. Ir. MM - Google Buku. Kaizen Media Publishing, Jl. Antapani X No. 3 Ankid Antapani Bandung. https://books.google.co.id/books?id=YwIvEQAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA3&dq=pengertian+manajemen+pemasaran+menurut+para+ahli&hl=id&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Lilhaq, A. G., & Salehudin, I. (2024). Peran kemudahan, keamanan, inovasi, dan kecepatan layanan terhadap pengalaman dan loyalitas pelanggan pada aplikasi fintech investasi. Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia, 47(1), 58–76. <https://doi.org/10.7454/jmui.v47i1.1084>
- Mahmuda, L. F., Munir, M., & Masrohatin, S. (2025). Service quality improvement strategies in the use and security of mobile banking from the perspective of Masalah Mursalah among Bank Mandiri customers in the Jember area. International Journal of Economic Literature (INJOLE), 3(6). <https://sociohum.net/index.php/INJOLE/article/view/103>
- Mairella, A. S., & Aisyah, S. (2025). Dampak Penggunaan Teknologi Keuangan (Fintech) Pada Industri Keuangan Konvensional Di Bank Bri Cabang Somba Opu. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 14(2), 247–260. <https://doi.org/10.37476/jbk.v14i2.5151>
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 3(2), 154–166. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1459>
- Mara, M. Y. I., Tjahjono, T. N., Kusuma, A. C. M., Ersifa, M. E. I., Ghazali, M. H., Killian, R. S. K., & Farras, A. (2025). Buku Ekonomi dan Keuangan Digital Konsep dan Implementasi di Indonesia (Y. Affandi & C. L. Iskandar, Eds.). BI Institute.
- Mardikaningsih, R., Sagena, U., Rijal, S., Jam'an, A., Juliandy, C., Manggabarani, S., Setiawan, Z., K., A., Sudipa, I. G. I., & Asman, A. (2023). Inovasi & tren layanan digital berbagai sektor (optimalisasi dan otomatisasi digital untuk dunia kerja & bisnis). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi_Tren_Layanan_Digital_Berbagai_Se/pdmsEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Mili, M. Z., Daga, A. T., Ni'mah, K., Putra, R. S. P., Jayadi, H., Minggu, A. M., Hanip, R., & Sihotang, S. (2026). Metodologi Penelitian Terpadu. <https://books.google.co.id/books?id=b5XPEQAAQBAJ>
- Munda, F., Suriani, S., & Said, M. (2023). Nilai guna dan manfaat penggunaan fintech e-wallet DANA: Studi kasus mahasiswa di Universitas Bosowa Makassar. Indonesian Journal of Business and Management, 5(2), 178–184. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1917>
- Nabila Annisa Rahmadhani Siregar, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2023). Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi, 2(1), 198–205. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1093>
- Nabila, D., Shabrina, R., & Nst, R. P. (2023). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(3), 267–271.
- Nabila, M., & Stiawan, D. (2025). Literature review: Dinamika persepsi nasabah terhadap perkembangan digital banking syariah. Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 4(2). <https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/12682>
- Nanda, A. (2026, January 26). Ekonomi digital RI 2030 diproyeksi tembus Rp5.800 triliun - Tirto.id. <https://tirto.id/ekonomi-digital-ri-2030-diproyeksi-tembus-rp5800-triliun-hpT4>
- Nikmah, R., & Rohana, F. S. (2025). Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda. Madaniya, 6(4 SE-

- Artikel), 2894–2904. <https://doi.org/10.53696/27214834.1518>
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., Melina, E., & Farhat, L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2), 30–37. <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/873>
- Papagiannidis, S. (2022). TheoryHub Book. [https://www.bing.com/search?pglt=163&q=Papagiannidis%2C+S.+\(2022\).+TheoryHub+Book.&cvid=6c41d7d8e51a4771a94551dab57c9511&gs_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOdIBCTEyODg3ajBqN6gCALACAA&FORM=ANNTA1&PC=U531](https://www.bing.com/search?pglt=163&q=Papagiannidis%2C+S.+(2022).+TheoryHub+Book.&cvid=6c41d7d8e51a4771a94551dab57c9511&gs_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOdIBCTEyODg3ajBqN6gCALACAA&FORM=ANNTA1&PC=U531)
- Paramitha, N. K., & Yanti, N. N. (2025). Analisis Persepsi Masyarakat Lingkungan Sweta Timur Terhadap Penggunaan Aplikasi BRIMO sebagai Layanan Keuangan di Era Transformasi Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 12(3), 1443–1454. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/jmbi.v12i3.64904>
- Pratiwi Musa, K. S. (2024). Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank BCA: Studi Kualitatif dan Implikasinya dalam Pengembangan Strategi Perbankan Digital. *Maximal Journal : Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya Dan Pendidikan*, 2(1 SE-Article), 136–142. <https://malaqbipublisher.com/index.php/MAKSI/article/view/335>
- Putra, I. S. (2024). Transformasi digital dalam sistem informasi akuntansi: Optimalisasi kepuasan pengguna sistem informasi. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Transformasi_Digital_Dalam_Sistem_Inform/BcA7EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Putri P., P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>
- Ramdan Asep, Siwiyanti Leonita, Komariah Kokom, & Saribanon Euis. (2023, July). MANAJEMEN PEMASARAN - Asep Muhamad Ramdan, Leonita Siwiyanti, Kokom Komariah, Euis Saribanon - Google Buku. CV. Haura Utama Nagrak, Benteng, Warudoyong, Sukabumi. https://books.google.co.id/books?id=aPwXEQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gs_bs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rohman, F., Anggraeni, R., & Rosita, N. H. (2021). Metodologi Penelitian Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. <https://books.google.co.id/books?id=zcSqEAAAQBAJ>
- Santoso, R. P., Irawati, W., & Laili, C. N. (2024). Literature Review: Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 6(3), 409–416. <https://doi.org/10.33752/bima.v6i3.6739>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (M. Ir. Sutopo, S.Pd, Ed.; Cetakan ke). ALFABETA, cv.
- Sahabat Pegadaian. (2026, May 3). Apa itu Tring! by Pegadaian? Fitur, kelebihan & cara kerjanya. PT Pegadaian. <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>
- Syaifullah Hamli. (2024, February). Fintech Syariah: Teori dan Aplikasi di Indonesia - Hamli Syaifullah - Google Buku. Wawasan Ilmu , Leler RT 002 RW 006 Desa Kaliwedi Kec. Kebasen Kab. Banyumas Jawa Tengah. https://books.google.co.id/books?id=wBchEQAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA44&dq=Pengertian+fintech&hl=id&redir_esc=y#v=onepage&q=Pengertianfintech&f=false
- Syarkani Yofy. (2025, July). E-Commerce & Fintech: Membangun Bisnis Digital di Era Ekonomi Cerdas - Google Books. Alungcipta , Taman Cibodas Lippo Cikarang Jalan Ciliwung 1 No 1 Kabupaten Bekasi Jawa Barat. https://www.google.co.id/books/edition/E_Commerce_Fintech_Membangun_Bisnis_Digi/LgRyEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=E-Commerce+%26+Fintech:+Membangun+Bisnis+Digital+di+Era+Ekonomi+Cerdas&pg=PA361&printsec=frontcover