

Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining
UIN Sulthan Thaha Saifuddin

Abstract

This paper aims to reveal the effectiveness of online services carried out by Jelutung Syariah Pegadaian through the Mobile application of Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) in increasing the number of customers. This descriptive qualitative data collection method through observation, interviews, and documentation. Based on the research results, the effectiveness of PSDS services is reviewed through 7 dimensions, namely efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. Of the seven dimensions, there are 3 dimensions that have not been maximally achieved, namely efficiency, reliability, and responsiveness. Meanwhile, to achieve this effectiveness, it is reviewed from the implementation of its management function which consists of planning, organizing, actuating, controlling. Which has been going well under the direct leadership of the head of the Jelutung Shariah Pegadaian branch. Then regarding the increase in the number of customers that occurred, it was not that many but had met expectations, namely targeting customers at a young age or millennials.

Keywords: Effectiveness, Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS), Services, Customers

PENDAHULUAN

Tren internet global dan kian maraknya teknologi baru seperti sensor nirkabel serta kecerdasan buatan (AI) membuka lahirnya fenomena industri 4.0 yang akan mengubah cara manusia hidup dan bekerja. Pada tingkat fundamental, industri 4.0 dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi dalam skala besar (Savitri, 2019), termasuk dalam industri keuangan diantaranya pegadaian syariah.

Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi Milenial. PSDS merupakan layanan digital dari Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan mobile. PSDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk Pegadaian. Keunggulan dari PSDS ini adalah

dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. PSDS melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen Pegadaian. Kehadiran PSDS diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk Pegadaian. (Tirto.id, 2020)

Aplikasi PSDS ini berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan fitur-fitur yang lengkap selayaknya nasabah bertransaksi di outlet secara langsung. Namun antara tren dan fakta efektifitas penggunaan layanan ini perlu diteliti lebih lanjut, terutama terkait perubahan perilaku konsumen dari offline ke online dari tahun ke tahun. Maka penelitian ini bertujuan mengkaji efektifitas aplikasi ini dalam menarik minat nasabah baru terutama generasi muda, serta mempertahankan loyalitas nasabah lama.

KAJIAN LITERATUR

Pegadaian Syariah

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai (Kasmir, 2014). Merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Pegadaian.co.id, 2020)

Perusahaan pegadaian dibagi menjadi dua yakni pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Meskipun antara pegadaian konvensional dengan pegadaian syariah secara kasat mata dipandang sama tanpa ada perbedaan yang menonjol, namun antara keduanya terdapat hal yang jauh berbeda. Hal tersebut dapat dilihat dari praktik pelaksanaan gadai itu sendiri yang secara tetap menentukan adanya bunga gadai. Bunga tersebut harus dibayarkan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan. Sebab jika pembayarannya terlambat satu hari saja maka pihak penggadai harus membayar bunga tersebut dua kali lipat dari kewajibannya. Hal ini tentu saja berbeda dengan prinsip dari pegadaian syariah yang dalam pembiayaannya tanpa ada sistem bunga melainkan pendekatan fee based income (upah jasa tempat/ijaroh) (Muhamad, 2018)

Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil, manjur dan tepat (Krisdianto, 2006). Sedangkan pada kamus bahasa Indonesia, efektif berarti membawa dampak baik, mujarab atau manjur. (Syuaeb, 2009). Menurut Ulum, efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi efektivitas menurut Robins adalah sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Schein dalam bukunya *Organizational Psychology* mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan tumbuh, lepas dari fungsi tertentu yang dimilikinya. (Tika MP, 2006.)

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Secara lebih spesifik Pegadaian Syariah Digital Services merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi tersebut nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi melalui smartphone layaknya bertransaksi di outlet. Dengan aplikasi ini kapanpun dan di manapun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

Dalam rangka memajukan penggunaannya, aplikasi Pegadaian Digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan. Mulai Booking Gadai Online, Pengajuan Pembiayaan Usaha Online, Pembukaan Baru Rekening Tabungan Emas Pegadaian, hingga Pembelian (Top Up) Tabungan Emas Pegadaian. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian Digital juga terdapat fitur Pembayaran Transaksi Gadai, Pembayaran Transaksi Mikro, Simulasi Transaksi Gadai, Informasi Seputar Produk dan Layanan Pegadaian, serta berbagai fitur unggulan lainnya

Hal penting lainnya yang perlu diketahui adalah transaksi pembelian dan pembayaran di Pegadaian Digital kini lebih mudah karena menggunakan layanan transfer via Virtual Account (VA) BNI. Nasabah pun dapat melakukan pembayaran secara lebih mudah layaknya melakukan transfer bank. Kabar baiknya, dalam waktu dekat ini PT Pegadaian akan menambah channel pembayaran lain untuk semakin memudahkan nasabahnya.

Penelitian Terdahulu

Lindhi Anjar Sari, (2019) menyatakan bahwa penerapan aplikasi PSD di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PSDS, yaitu mampu memberi nilai tambah berupa Persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS. Yusron Musthafa

Kamal, 2016. menyatakan bahwa Strategi customer services BSM kantor Cab. Rawamangun dalam memberikan Pelayanan Yaitu Memberikan Pelayanan mendasar dan pelayanan utama. Adapun untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu menargetkan satu hari membuka 7 rekening baru. Dwi Ratna Pamungkas, (2016) menyatakan bahwa Efektivitas strategi PT. BTPN Syariah, Tbk dalam meningkatkan loyalitas nasabah dapat dikenal luas dan diterima ditengah masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana efektivitas operasional layanan aplikasi PSDS dalam meningkatkan jumlah nasabah akan diteliti menggunakan teori *E-servqual* dan Fungsi manajemen. Dan untuk melihat keefektifannya diukur dengan membandingkan jumlah nasabah sebelum adanya aplikasi PSDS dan sesudah adanya aplikasi PSDS. Objek Penelitian ini adalah Pegadaian Syariah (CPS) Cabang Jelutung Kota Jambi. Sumber data terdistribusi dari data primer yaitu berupa wawancara dan dokumentasi lapangan pada Pimpinan cabang Pegadaian Syariah Jelutung, Penaksir, Kasir, dan Beberapa nasabah CPS Jelutung yang menggunakan aplikasi PSDS, sedangkan data sekunder diperoleh melalui data dokumentasi institusi berupa laporan-laporan tahunan, sumber literature, dan lain-lain yang terkait dengan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian dan kesimpulan. Sedangkan validitas data dilakukan dengan metode triangulasi yaitu proses verifikasi data, antara wawancara dengan wawancara, wawancara dengan observasi. Triangulasi sumber data adalah proses verifikasi data wawancara dengan data sumber tertulis (dokumentasi). Triangulasi teori adalah proses verifikasi antara data yang diperoleh di lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dengan teori-teori dari pakar (Wiratna, 2015)

PEMBAHASAN

Perkembangan Jumlah Nasabah Pra dan Post PSDS

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital dapat dilihat bahwa layanan Pegadaian saat ini mulai menarik minat generasi milenial untuk bertransaksi di Pegadaian. Hal ini tentunya memberikan peluang bagi Pegadaian khususnya Cabang Pegadaian syariah Jelutung yang merupakan satu-satunya cabang pegadaian syariah di Kota Jambi. Untuk terus mengembangkan bisnisnya dalam rangka menghadapi persaingan dan mencapai tujuan Perusahaan. Di mana Pegadaian ingin terus hadir di tengah semua kalangan lapisan masyarakat, melalui beragam produk yang terus diselaraskan dengan perkembangan teknologi.

Untuk itu, perlu dilihat seberapa efektif aplikasi ini dalam menarik minat pelanggan di CPS Pegadaian Jelutung, dibuktikan dengan perbandingan jumlah nasabah pada tahun sebelum diluncurkannya aplikasi ini dalam table berikut.

Table 1. (Jumlah Nasabah di CPS Jelutung)

No	Nama Produk	Jumlah Nasabah (2017)	Jumlah Nasabah (2018)	Jumlah Nasabah (2019)
1	Rahn	1.250	1.314	1.346
2	Arrum Haji	28	20	31
3	Arrum Emas Baru	40	65	84
4	Arrum Emas	18	2	0
5	Arrum BPKB	39	46	60
6	Amanah	27	55	50
7	Mulia Ultimate	21	0	23
8	Emasku	2	0	0
	Total	1.425	1.502	1.612

Sumber: Annual Report CPS Jelutung

Jika dilihat dari table di atas, pada tahun 2017 di saat belum adanya aplikasi PSDS ini, jumlah nasabah Pegadaian CPS Jelutung adalah 1.425. dan pada tahun 2018, pada saat awal peluncuran aplikasi PSDS jumlah nasabah meningkat sebanyak 77 orang, yaitu menjadi 1.502 orang. Dan pada tahun kedua aplikasi ini berjalan, yaitu pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebanyak 110 orang, yaitu menjadi 1.612 orang. Dapat dilihat bahwa jumlah nasabah terus mengalami peningkatan tiap Tahunnya. Akan tetapi jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi ini hanya sedikit, Dibuktikan oleh diagram berikut yang penulis dapat dari CPS Jelutung.

Tabel 2. Perbandingan Antara Nasabah Online dan Offline

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Nasabah Pengguna PSDS	Nasabah Non PSDS	Persentase Nasabah Online	Persentase Nasabah Offline
2018	1.502	35	1.467	2,33%	97,66%
2019	1.612	402	1.210	24,93%	75,07%

Sumber: data CPS Jelutung

Jika dilihat perbandingan antara nasabah yang menggunakan aplikasi ini dengan nasabah yang tidak menggunakan aplikasi ini, terlihat

perbedaan yang sangat jauh sekali seperti yang terjadi pada Tahun 2018 yaitu hanya 2,33% dari keseluruhan nasabah di CPS Jelutung yang menggunakan aplikasi ini. Baru setahun setelahnya yaitu pada Tahun 2019 mengalami peningkatan yaitu sebanyak 24,93% nasabah yang menggunakan aplikasi ini.

Efektifitas PSDS berdasarkan teori E-Servqual

Dalam mengukur tingkat keefektifitasan suatu pelayanan yang dilakukan secara online, Zeithaml dalam teori E-Servqualnya mengemukakan ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa online (Tjiptono dan Chandra, 2016), yaitu.

1. Efisiensi

Yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Aplikasi PSDS ini sendiri memiliki tingkat kemudahan dalam pengaksesan yang tinggi. Namun memiliki kekurangan karena baru bekerja sama dengan satu bank yaitu Bank BNI, isu lainnya adalah terkait kerja sama dengan lembaga perbankan syariah lainnya.

2. Reliabilitas

Berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Menurut pihak pengelola aplikasi berbasis online lainnya error system merupakan hal wajar saja jika terjadi. Namun dari sisi pelanggan menanggapi bahwa fitur Rahn (gadai) pada aplikasi ini tidak berjalan dengan semestinya. Selain itu juga ditemukan beberapa review buruk tentang aplikasi ini di playstore. Ada beberapa netizen yang memberikan bintang 1 berikut dengan komentar kurang puasnya tentang aplikasi ini. Lambatnya perbaikan IT karena sistemnya masih terpusat.

3. Fullfilment

Mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena Pegadaian ini usaha yang bergerak di bidang jasa, maka hal yang ditekankan pada dimensi fullfilment ini yaitu tingkat keakuratan dalam melakukan pelayanannya. Akurat yang dimaksud adalah seberapa cepat dan tepat aplikasi tersebut dalam merespon permintaan nasabah, hal ini diamini baik dari pihak pengelola maupun nasabah.

4. Privasi

Privasi berupa jaminan bahwa data konsumen tidak akan diberikan kepada pihak lain dan bahwa informasi pelanggan terjamin keamanannya. Dalam perusahaan jasa kerahasiaan yang perlu di jaga dan dijamin oleh perusahaan adalah kerahasiaan mengenai data dan informasi pribadi nasabahnya. Dalam penggunaan aplikasi Mobile, sangat penting bagi

nasabah untuk bertanya tentang keamanan dari informasi mereka terutama jika hal tersebut menyangkut masalah finansial maka akan sangat rentan kebocoran data pada oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah. Aplikasi PSDS ini perusahaan menjamin tingkat keamanan data informasi nasabahnya. Dari segi privasi aplikasi ini sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan jasa online seperti yang disebutkan oleh Zeithaml. Data dan informasi dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah sudah jelas terjamin kerahasiaannya melalui OTP (*one time password*)

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi online. Jika hal itu kita kaitkan dengan perusahaan jasa, maka yang utama adalah peran *Customer Services* bagaimana tanggapannya ketika terdapat masalah operasional dari pelayanan yang dilakukan. *Responsiveness* yang dilakukan oleh pihak pegadaian terutama dalam pelayanan menggunakan aplikasi ini sudah baik. Hanya saja kurangnya penyampaian informasi oleh pihak pegadaian tentang fungsi dari *Call Centre* yang tertera di aplikasi tersebut sehingga masih banyak nasabah yang mengeluh saat terjadi kesalahan transaksi.

6. Kompensasi

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Di pegadaian sendiri khususnya pada aplikasi PSDS ini, jika nasabah mengalami kerugian finansial disebabkan oleh eror system aka bisa melakukan complain baik melalui aplikasi dengan menghubungi *Call Centre* atau juga bisa datang ke outlet pegadaian langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pemberian kompensasi terhadap eror yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah sangat baik. Tinggal nasabahnya saja yang harus tau kepada siapa mereka melaporkan ketika terjadi eror saat bertransaksi.

7. Kontak

Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin). Jadi, kontak yang bisa dihubungi oleh nasabah pegadaian memang benar-benar terhubung dengan staff yang ahli di bidangnya dan bukan dilayani oleh robot atau mesin.

Fungsi Manajemen dalam Implementasi Strategi PSDS

Efektivitasan membutuhkan sebuah proses atau cara menuju kesana. Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu

tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut harus melewati beberapa cara atau dalam manajemen disebut fungsi-fungsi manajemen yang menurut George R. Terry terdiri atas 4, yaitu Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling. (Supomo, 2018).

1. Perencanaan (*Planning*). Aplikasi PSDS digunakan untuk menarik minat generasi milenial untuk menjadi nasabah pegadaian. Dengan menonjolkan produk tabungan emas dengan literasi keuangan yang cukup baik yang berfungsi sebagai investasi jangka panjang. Selain itu manajemen komlisan dilakukan dengan sebaik mungkin, dan ada perhatian personal pada nasabah terutama pada nasabah prioritas dengan fasilitas yang sesuai dengan standar dan layanan pegawai yang harus menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

2. *Organizing*. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen, serta penentuan hubungan-hubungan. pengorganisasian di PT Pegadaian sangat structural dan kompleks. Maka dalam hal pengorganisasian PT Pegadaian dilaksanakan dengan baik dan benar.

3. Pengarahan (*Actuating*), Pengarahan yang terjadi di CPS Jelutung mengenai pelayanan yaitu tentang hambatan atau kesalahan pada saat melakukan pelayanan terutama tentang pencatatan nasbaah yang sudah diminimalisir dengan kerja sama dengan pihak Dukcapil. Fungsi pengarahan ini, lebih dipusatkan pada pimpinan. Yaitu bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pimpinan tersebut ketika anggotanya melakukan kesalahan.

4. Pengendalian (*Controlling*). Pengendalian terkait tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah dengan melakukan tindakan pengawasan langsung. Yaitu pengawasan yang dilakukan langsung oleh seorang manajer dalam hal ini yaitu pimpinan cabang Pak Heriadi. Pak Heriadi melakukan pemeriksaan pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya untuk mengetahui apakah sudah dikerjakan dengan benar sesuai dengan SOP perusahaan.

SIMPULAN

Hasil Dalam pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PSDS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu yang pertama adalah efisiensi, karena aplikasi PSDS ini dalam melakukan transaksi pembayaran hanya bekerjasama dengan satu Bank saja. Yang kedua reliabilitas, karena masih sering terjadinya eror pada saat bertransaksi diaplikasi tersebut. Kemudian daya tanggap, karena unit khusus yang menangani keluhan masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas operasionalnya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah

Fullfilment yaitu keakuratan aplikasi ini dalam melakukan pelayanan. Pelayanan aplikasi PSDS ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kamal YM, 2016. Strategi Pelayanan Customer Services Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir, 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers
- Krisdianto, 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris*, Jakarta: Barus
- Muhamad I, 2018. Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasikmalaya). Skripsi, Universitas Siliwangi
- Pamungkas DR, 2016. Strategi Pelayanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur, Jurnal Universitas Islam Kadiri, Kediri
- R. Supomo, 2018. *Pengantar Manajemen*, Bandung: Yrama Widya
- Sari LA, 2019. Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya,
- Savitri A, 2019. *Revolusi Industri 4.0 Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*, Yogyakarta: Penerbit Genesis
- Syuaeb H, 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Solo: Sendang Ilmu
- Tika MP, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cetakan Pertama
- Tjiptono F dan Chandra G, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wawancara NASabah pengguna PSDS di CPS Jelutung, tanggal 20 Februari 2020.
- Wawancara dengan pengurus di CPS Jelutung , tanggal 20 Februari 2020.
- Wiratna SV, 2015. *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Anggaaran Rumah Tangga Pegadaian Syariah, 2020. [internet] tersedia https://www.pegadaian.co.id/uploads/laporan/AR_Pegadaian_2018_29_April_2018.pdf hlm 44. Diakses tanggal 18 Februari 2020
- <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D> Diakses Tanggal 20 Februari 2020