

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL
(Studi pada PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua Kota Kendari)**

SILVI ISTISA SARANANI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang analisis komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual (studi pada PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan pengguna pelayanan manual dan pelayanan digital. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (field research). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan atau narasumber dalam wawancara ini adalah karyawan dan nasabah PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari. Hasil penelitian ini menunjukkan komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi, tetapi untuk aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih sering gangguan/eror yang membuat nasabah terganggu dalam melakukan transaksi. Untuk perbandingan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih terbilang cukup sedikit di bandingkan dengan pengguna manual karena rata-rata nasabah Pegadaian Syariah kebanyakan ibu-ibu yang kurang tertarik dengan pelayanan digital.

Kata Kunci : Komparatif, Kualitas Pelayanan, Manual, Digital, Pegadaian Syariah

ABSTRACT

This research is a study that discusses a comparative analysis of service quality for users of digital and manual Islamic pawnshop applications (study on PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua city Kendari). This study aims to determine the comparison of manual service users and digital services. This research uses qualitative research with field research methods. The types of data used in this study are primary data and secondary data, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Informants or sources in this interview are employees and customers of PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua city Kendari. The results of this study show that the comparative quality of service for users of the Digital Sharia Pawnshop applications, but for the Digital Sharia Pawnshop application there are still frequent disturbances/errors that make customers disturbed in making transactions. For comparison, users of the Digital Sharia Pawnshop application are still quite few compared to manual users because the average Sharia Pawnshop customer is mostly women who are less interested in digital services.

Keywords : Comparative, Service Quality, Manual, Digital, Islamic Pawnshop

1. Latar Belakang

Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak Januari 2018 Pegadaian Syariah pusat akhirnya meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian Syariah.

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Ali, 2020). Dimensi kualitas pelayanan pegadaian menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi gadai. Dalam menggunakan layanan Pegadaian Syariah, nasabah disajikan berbagai macam fitur, salah satunya ialah penerapan fintech di Pegadaian Syariah. Penerapan fintech pada Pegadaian Syariah memiliki tujuan guna meningkatkan kemudahan operasional pegadaian dan kualitas pelayanan pegadaian pada nasabahnya. Penggunaan financial technology tersebut sesuai dengan tumbuhnya kebutuhan masyarakat pada layanan keuangan berbasis digital dan penggunaan media internet guna mengakses data digital. Selain itu, kualitas layanan pegadaian merupakan sebuah jalan terbaik bagi pegadaian dalam menjaga citra pegadaian dan loyalitas nasabahnya.

Gambar

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital



Sumber: Playstore

Pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa sejak aplikasi Pegadaian Syariah

Digital (PSD) diluncurkan sudah lebih dari 100.000 ribu pengguna Pegadaian Syariah sudah mendownload aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) tersebut. Ini merupakan respon yang cukup bagus yang diterima oleh masyarakat, karena sampai saat ini sudah ada lebih dari 100.000 pengguna aplikasi.

Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian Syariah sudah tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Beberapa contoh fitur yang tersedia pada aplikasi ini seperti, tersedia informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan tabungan rekening tabung emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik, dan tagihan lain sebagainya, aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk melakukan transaksi pembelian dan pembayaran maka pihak Pegadaian Syariah telah menyediakan fitur yang menggunakan metode bayar virtual sccount melalui Bank BNI dan Mandiri clickpay. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank, dan dalam waktu dekat pihak Pegadaian Syariah akan menambah lagi beragam metode pembayaran di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini. Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk tersebut dibenaknya (Andespa, 2016).

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memang masih banyak mempunyai banyak kekurangan dibandingkan dengan aplikasi milik Pegadaian Konvensional karena sistemnya masih sering eror, namun untuk memberikan pelayanan kepada nasabah pihak Pegadaian Syariah langsung melapor

kepada lembaga IT (Ilmu Teknologi) yang ada di pusat untuk memberitahukan masalah-masalah yang timbul di dalam aplikasi tersebut agar dapat segera diperbaiki dan untuk melakukan transaksi memang masih terbilang sedikit membutuhkan kesabaran jika sistemnya eror, dan di Kota Kendari sendiri nasabah yang benar-benar pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memang terbilang belum cukup banyak, bisa dikategorikan masih sedikit dibandingkan dengan pengguna pelayanan secara manual observasi kepada Bapak Syamsiardi selaku satpam di Pegadaian Syariah Wua Wua Kota Kendari.

Sedangkan pengguna aplikasi manual terbilang lebih dominan banyak dibandingkan dengan pengguna aplikasi digital karena kebanyakan nasabah di Pegadaian Syariah Wua Wua Kota Kendari adalah orangtua tidak terlalu mengerti tentang aplikasi digital tersebut, observasi kepada bapak Syamsiardi selaku satpam di Pegadaian Syariah Kota Kendari (Syamsiardi, 2022).

Berdasarkan latar belakang dan beberapa alasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua Kota Kendari)

2. Teori

Konstruksi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Kotler, 2002). Pada dasarnya terdapat 3 orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu:

- a) Persepsi konsumen
- b) Produk/jasa
- c) Proses

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Dimensi kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceivedservice*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expectedservice*).

Servqual merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan jasa yang membandingkan dua elemen utama, yakni harapan atau ekspektasi dan performan dari perusahaan jasa yang akan dinilai (Nora Maulana dan Muhammad Syafril Nasution, 2021). Terdapat 5 dimensi *Servqual* yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti fisik) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan prasarana fisik perusahaan.
- 2) *Reliability* (Keandalan) kemampuan perusahaan untuk mampu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan kembangkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Empathy* (Perhatian) sikap perhatian atau peduli kepada pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Metodologi

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode field research (penelitian lapangan) merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian

kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi (Mungkito. A, Dkk. 2021).

Peneliti akan mewawancarai narasumber yaitu pegawai dan nasabah di Pegadaian Syariah Wua Wua Kota Kendari. Terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data dalam penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data (Data Reduction)
- 2) Penyajian Data (Data Display)
- 3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/ Verification)

Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong L. J, 2010).

4. Pembahasan Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Digital

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh selama penelitian dengan uraian teoritis sehingga di peroleh sebuah data dan fakta tentang teori dan kenyataan di lapangan terkait dengan kualitas pelayanan pengguna digital di PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari.

Kualitas pelayanan pada pengguna digital rata-rata nasabah terbantu dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang memudahkan nasabah bertransaksi dimana saja dengan waktu 5 menit saja nasabah sudah bisa bertransaksi di Pegadaian Syariah.

Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh (Parasuraman, 1988) bahwa kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

Hal ini pula sejalan dengan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada nasabah pengguna digital, mengatakan mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari.

1. Tampilan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dari hasil wawancara yang telah saya lakukan rata-rata nasabah menyukai tampilan aplikasi tersebut dan fitur-fiturnya yang sudah lengkap yang membuat nasabah mudah menggunakan dan mudah pengaplikasiannya.
2. Prosedur pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital cepat dan tepat, dari hasil wawancara prosedur pelayanan aplikasi sudah cukup cepat dan mudah digunakan yang membuat nasabah cukup puas dalam melakukan transaksi, tetapi jaringan sering gangguan/eror yang membuat aplikasi terkadang tidak mau beroperasi.
3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan berbagai informasi mengenai penjelasan produk yang ada di Pegadaian Syariah, rata-rata nasabah mengatakan aplikasi sudah menginformasikan produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut.
4. Aplikasi tergolong cepat dan fitur yang ada sudah jelas, dari hasil wawancara yang telah saya lakukan aplikasi Pegadaian Syariah Digital belum bisa dikatakan cepat karena terkadang jaringan yang sering gangguan, untuk fiturnya sudah cukup jelas.
5. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, rata-rata nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi melalui aplikasi di karenakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat menjaga kerahasiaan dan keamanan para nasabah.
6. Nasabah merasa nyaman dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dari hasil wawancara rata-rata nasabah merasa nyaman dan terbantu dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Hasil wawancara terhadap pengguna digital bahwa pegadaian syariah sudah memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang tujuannya untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan menerima pelayanan lebih cepat tanpa harus ke kantor pegadaian lagi dan menginformasikan produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah melalui aplikasi yang membuat nasabah nyaman dan puas menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Manual

Kualitas pelayanan pada pengguna manual rata-rata nasabah sangat puas dengan pelayanan yang di berikan dari pihak Pegadaian Syariah. Dimana karyawan selalu merespon dengan baik setiap keluhan nasabah, dan penampilan karyawannya juga selalu menarik, tutur bahasa setiap karyawannya selalu sopan dalam menjelaskan juga mudah dimengerti tidak berbelit-belit.

Sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh (Andespa, 2016) bahwa kualitas pelayanan industri ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada nasabah pengguna manual, mengatakan mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari.

1. Tampilan fisik gedung Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari, dari hasil wawancara yang telah dilakukan rata-rata nasabah mengatakan bagus, rapi fasilitas terjaga dan terawat karyawannya selalu berpenampilan rapi dan bersih. Tapi untuk mushola di Pegadaian Syariah Wua-Wua kota

Kendari belum ada dan juga untuk area parkirannya masih terbilang terbatas.

2. Pelayanan manual dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan, dari hasil penelitian yang telah saya lakukan rata-rata nasabah mengatakan prosedur dari pihak Pegadaian Syariah telah dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang membuat nasabah puas dalam bertransaksi.
3. Karyawan menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produk Pegadaian Syariah, karyawan sudah memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari.
4. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah, dari hasil wawancara yang telah saya lakukan karyawan selalu merespon dengan cepat setiap keluhan dan memberi solusi kepada nasabah, karyawan selalu mendahulukan kepentingan nasabah dari kepentingan pribadi yang membuat nasabah senang bertransaksi di Pegadaian Syariah.
5. Merasa aman dalam melakukan transaksi di PT. Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari, dari hasil penelitian yang telah saya lakukan rata-rata nasabah merasa aman saat bertransaksi di Pegadaian Syariah karena sudah dilengkapi berbagai CCTV dan beberapa security.
6. Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah saat bertransaksi, dari hasil penelitian saya karyawan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dengan penjelasan yang mudah di mengerti membuat nasabah suka bertransaksi di Pegadaian Syariah.

Komparatif Kualitas Pelayanan Digital dan Manual

Hasil wawancara penulis kepada kepala pelayanan bapak Awal mengenai

kualitas pelayanan secara manual dan online di mana kedua sistem pelayanan tersebut direspon baik oleh para nasabah. Bapak Awal pun menegaskan kualitas pelayanan yang baik itu dilihat dari bagaimana cara nasabah menerima pelayanan tersebut dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah. Karena bagi pihak Pegadaian Syariah mereka telah melakukan pelayanan yang terbaik mulai dari nasabah masuk akhir transaksi.

Kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah dapat dikategorikan sebagai Lembaga yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dikarenakan pihak pegadaian selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabah dan selalu mementingkan nasabah terlebih dahulu dibandingkan kepentingan pribadi dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah yang melakukan pelayanan manual maupun pelayanan online.

Sesuai dengan teori komparatif (Surakhman, 1986) mengatakan bahwa komparasi adalah penyelidikan deskriptif yang berusaha mencari pemecahan melalui analisis tentang hubungan sebab-akibat yakni memilih faktor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan dari faktor satu ke faktor yang lain.

Komparatif yang peneliti lakukan di lapangan dapat ditarik kesimpulan komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi, tetapi untuk aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih sering gangguan/eror yang membuat nasabah terganggu dalam melakukan transaksi. Untuk perbandingan pengguna yang saya lakukan melalui wawancara kepada karyawan Pegadaian Syariah Wua-Wua kota Kendari pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih terbilang cukup

sedikit di bandingkan dengan pengguna manual ketimbang pengguna online, karena rata-rata nasabah Pegadaian Syariah kebanyakan ibu-ibu yang kurang tertarik dengan pelayanan digital.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di bahas mengenai komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual, maka dapat di simpulkan bahwa:

Komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual untuk di kota Kendari sendiri nasabah pengguna online masih sedikit kurangnya minat ibu-ibu terhadap pelayanan digital tersebut. Untuk kualitas pelayanan nasabah pengguna digital dan pengguna manual sama-sama puas dalam melakukan transaksi di karenakan pelayanan karyawan sangat baik dan ramah juga aplikasi yang cukup menarik dengan fitur-fitur yang ada. Tetapi aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih sering gangguan/eror yang membuat nasabah terganggu saat bertransaksi.

Untuk peneliti selanjutnya dalam skripsi penelitian ini jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi digital dan manual. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, Ustad. (2017). *Bisnis Syariah Di Indonesia: Hukum Dan Aplikasinya*. Jawa Barat. Mitra Wacana Media.
- Ali, E. S. (2020). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Kartini Makassar. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*.
<https://eprints.umm.ac.id/67234/>

- Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 158 Al-Qur'an dan Terjemahnya. Departemen Agama RI,
- Andespa, R. (2016). Studi perbandingan kualitas pelayanan industri perbankan syariah dengan konvensional. *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 1(1), 77–91. <https://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/almasraf/article/view/26>
- Andri Soemitra, (2009). "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah" Medan: Kencana Jurnal Ekonomi Syariah. (1997) "Prospek Pegadaian Syariah di Indonesia", (Yogyakarta: Pusat Studi Perbankan Syariah STIE "SBI").
- B. Bungin, *Post-Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods* Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta: Kencana cetakan ke-6.
- Bayur, A.A., (1983)., "Hukum Islam Dedy Ansari Harahap dan Dita Amanah. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(2), 160–172.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung, 2002.
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan 2015. "Dasar-Dasar Perbankan" Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Google Play Store. "Pegadaian Syariah Digital" Dikutip dari <http://play.google.com>.
- Kotler, Philip. (2002). "Manajemen pemasaran (Edisi Mile)" Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2007). "Metodologi Penelitian Kualitatif" Bandung: PT. Remaja.
- Muhalling, R. (2017). Kontestasi Sistem Ekonomi Islam dan Konvensional. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 92. <https://doi.org/10.31332/lifalah.v2i1.605>
- Mui, D. S. N. (2017). Praktik Murabahah pada Perbankan Syariah di Kendari Ummi Kalsum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari Abstrak Keywords : murabaha finance , syaria banking , Indonesia , Kendari . Perbedaan pendapat kategori riba yang diharamkan menurut ulama kont. 17(1), 183–203.
- Nora Maulana dan Muhammad Syafril Nasution. (2021). Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Langsung dan Mobile Banking Pada Mahasiswa IAIN Lhokseumawe Angkatan 2017. 3(2), 457–469.
- Nursantia, Y. M., Ibdalsyah, I., & Hakiem, H. (2022). Tinjauan terhadap Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk di Pegadaian Syariah Kota Bogor. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(4), 617–624. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i4.984>
- Pengabdian syariah. (2010) "produk dan sejarah pengabdian" Diakses pada 14 maret 2022 pukul 20:00 dari <http://www.pengabdian.co.id>
- Penggadaian syariah. Diakses pada 14 maret 2022 pukul 20:00 dari <http://thomoblogspot.com>
- Pohan, S. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Dalam Menjaga Kelangsungan Usaha Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. 2(1), 89.
- Rombe, Y. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT . Bank Negara Indonesia. *Ekonomika*, 4(2), 34–44.
- Ali, Zainuddin.(2021). *Hukum Gadaai Syariah*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2016)