

Optimalisasi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Transformasi Bisnis di Pegadaian Paiton Probolinggo: Pendampingan dan Pengabdian Masyarakat

Deddy Junaedi¹, Usasilah Faria Z. A.², Laily Fitriya³, Nur Isnin Wulandari⁴, Aditya Narotama⁵

^{1,2,3,4} Universitas Nurul Jadid, Indonesia

⁵ Pegadaian Paiton Kabupaten Probolinggo, Indonesia

Received : 23 September 2025, Revised : 30 September 2025, Published : 8 Oktober 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Deddy Junaedi

E-mail: deddyjuna87@gmail.com

Abstrak

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu metode krusial bagi mahasiswa untuk menghubungkan pengetahuan akademis dengan pengalaman praktis. Artikel tentang penjangkauan masyarakat ini menjelaskan bagaimana anggota tim PKL dapat meningkatkan komunikasi organisasi untuk meningkatkan efektivitas transformasi bisnis di PT Pegadaian Paiton Probolinggo. Untuk menjalankan strategi implementasi, Mahasiswa, Pegadaian, dan Nasabah menggunakan pendekatan partisipatif. Langkah-langkah kegiatannya adalah sebagai berikut: sosialisasi teknologi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada karyawan dan warga; Penguatan karyawan komunikasi dalam paikan informasi layanan digital; evaluasi kualitas komunikasi dan tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan digital; dan partisipasi mahasiswa dalam proses input, validasi, dan simulasi transaksi digital. Hasil dari kegiatan tersebut menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dalam meningkatkan komunikasi organisasi, pemahaman mereka terhadap layanan digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi Pegadaian semuanya meningkat. Partisipasi mahasiswa mempercepat adopsi teknologi, mengurangi kesulitan dalam penggunaan aplikasi, dan meningkatkan keberhasilan transformasi bisnis di tingkat tertinggi. Ini menunjukkan bahwa selain meningkatkan pengalaman mahasiswa, program PKL turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan layanan mata uang digital dan komunikasi organisasi di lingkungan PT Pegadaian Paiton

Kata kunci - pengabdian masyarakat, komunikasi organisasi, transformasi bisnis, pegadaian, PKL

Abstract

Fieldwork Internships (PKL) are a crucial method for students to connect academic knowledge with practical experience. This article on community outreach explains how PKL team members improved organizational communication to enhance the effectiveness of business transformation at PT Pegadaian Paiton Probolinggo. To implement the implementation strategy, students, Pegadaian, and customers used a participatory approach. The steps involved were as follows: socializing Pegadaian Digital Service (PDS) technology to employees and the public; Strengthening employee communication skills in providing digital service information; evaluating communication quality and customer acceptance of digital services; and student participation in the input, validation, and simulation processes of digital transactions. The results of these activities indicate that employee skills in improving organizational communication, their understanding of digital services, and public trust in Pegadaian's innovations all improved. Student participation accelerated technology adoption, reduced application difficulties, and increased the success of business transformation at the highest level. This indicate that in addition to enhancing student experience, the PKL program significantly contributed to improving digital currency services and organizational communication within PT Pegadaian Paiton.

Keywords - community service, organizational communication, business transformation, pawnshops, street vendors

How To Cite : unaedi , D., Z A, U. F., Fitriya, L., Wulandari, N. I., & Narotama, A. *Optimalisasi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Transformasi Bisnis di Pegadaian Paiton Probolinggo: Pendampingan dan Pengabdian Masyarakat. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 941–946. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.550>

Copyright ©2025 Deddy Junaedi, Usasilah Faria Z. A., Laily Fitriya, Nur Isnin Wulandari, Aditya Narotama

PENDAHULUAN

Di Era persaingan global, transformasi bisnis menjadi keharusan bagi perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT Pegadaian untuk tetap relevan dan kompetitif (Susanto & Wijaya, 2021). PT Pegadaian Paiton Probolinggo, sebagai cabang yang beroperasi di wilayah pedesaan Jawa Timur, menghadapi tantangan unik dalam mengimplementasikan transformasi bisnis, seperti digitalisasi layanan gadai, integrasi teknologi fintech, dan ekspansi program inklusi keuangan (Pratiwi & Nugroho, 2022). Namun, keberhasilan transformasi ini sering kali terhambat oleh kurangnya optimalisasi komunikasi organisasi, yang mencakup alur informasi internal yang tidak lancar, resistensi karyawan terhadap perubahan, serta komunikasi eksternal yang kurang efektif dengan masyarakat sekitar (Putra & Sari, 2020).

Transformasi bisnis di era ekonomi digital bukan lagi pilihan tetapi keniscayaan bagi lembaga keuangan seperti PT. Pegadaian (persero). Sebagai lembaga yang berperan penting dalam inklusi keuangan dan pembiayaan mikro melalui produk gadai, pegadaian menghadapi tuntutan adaptasi yang cepat, yaitu digitalisasi layanan, pengembangan kanal online, peningkatan pengalaman nasabah, dan penguatan tata kelola risiko. Perusahaan telah berinvestasi pada teknologi melalui layanan Pegadaian Digital Service (*PDS*) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya saing (PT Pegadaian, 2023). Sejumlah aspek kehidupan sehari-hari, termasuk pengelolaan keuangan, telah mengalami perubahan signifikan akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Bisnis diharapkan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap pasar yang kompetitif dan berbasis data dalam ekonomi digital. Salah satu metode adaptasi penting adalah transformasi digital dalam manajemen keuangan, yang melibatkan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat, menyederhanakan, dan mengoptimalkan proses keuangan seperti analisis, pencatatan, pelaporan, dan penganggaran (Pramayuda, 2024; Avira, 2023). Menurut teori komunikasi organisasi dari Katz dan Kahn Komunikasi adalah sistem terbuka yang memengaruhi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Di PT Pegadaian Paiton, isu seperti kurangnya pelatihan komunikasi digital dan minimnya keterlibatan komunitas dapat menghambat transformasi, menyebabkan penurunan produktivitas dan kepercayaan pelanggan (Rahmawati & Santoso, 2019). Pendampingan dan pengabdian masyarakat muncul sebagai solusi strategis, di mana kegiatan seperti workshop, sosialisasi program, dan kolaborasi dengan masyarakat lokal dapat memperkuat komunikasi dua arah, sehingga transformasi bisnis tidak hanya efektif secara internal tetapi juga berkelanjutan secara sosial (Pratiwi & Nugroho, 2022).

Fenomena ini semakin relevan di era pasca-pandemi, di mana PT Pegadaian secara nasional mendorong inisiatif seperti Pegadaian Digital untuk meningkatkan aksesibilitas layanan (Susanto & Wijaya, 2021). Namun, di tingkat cabang seperti Paiton Probolinggo, implementasi ini memerlukan dukungan komunikasi yang lebih kontekstual, mengingat karakteristik masyarakat agraris dan rendahnya literasi digital (Rahmawati & Santoso, 2019). Tanpa optimalisasi ini, transformasi berisiko gagal, sebagaimana terlihat pada kasus BUMN lain yang mengalami penolakan karyawan atau pelanggan akibat komunikasi yang buruk (Iddha Wahyu Dwi Putra, Vita Fitria Sari, 2020). Berdasarkan hal tersebut, tujuan studi ini adalah menganalisis literatur mengenai hubungan investasi dan biaya modal dengan kinerja keuangan dalam konteks transformasi digital Pegadaian, serta menekankan peran komunikasi organisasi sebagai variabel mediasi.

Transformasi bisnis di lingkungan BUMN seperti PT Pegadaian tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi perubahan. Karyawan di cabang daerah, seperti Paiton Probolinggo, seringkali menghadapi hambatan dalam memahami sistem digital baru karena keterbatasan literasi digital. Oleh sebab itu, pelatihan berkelanjutan yang mengintegrasikan kompetensi teknis dan komunikasi organisasi menjadi kunci dalam membangun kesiapan internal. Penelitian Damayani, Murjana, dan Amri (2024) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang baik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan BUMN, sehingga transformasi dapat berjalan lebih efektif. Di sisi lain, keterlibatan masyarakat lokal juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi bisnis Pegadaian. Karakteristik masyarakat pedesaan yang masih cenderung mengandalkan interaksi tatap

maka membuat pendekatan komunikasi kontekstual perlu diprioritaskan. Program seperti sosialisasi langsung, pendampingan agen Pegadaian, hingga workshop literasi keuangan digital terbukti dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan Pegadaian Digital. Studi Faiza, Widyastuti, dan Angraini (2024) menemukan bahwa penerapan aplikasi Agen Pegadaian mampu memperluas akses layanan keuangan dan mendorong inklusi keuangan, terutama jika dibarengi dengan sosialisasi yang intensif. Selain itu, transformasi bisnis di Pegadaian juga perlu memperhatikan aspek kepercayaan masyarakat, terutama dalam konteks pedesaan yang religius. Digitalisasi layanan gadai emas, misalnya, harus memperhatikan prinsip syariah agar diterima secara luas oleh masyarakat. Kurangnya transparansi dalam akad atau prosedur digital berpotensi menimbulkan keraguan dan penolakan. Penelitian Khairi dan Julina (2025) menegaskan bahwa digitalisasi gadai emas harus sesuai dengan prinsip fiqh muamalah agar tidak menimbulkan masalah kepercayaan dan dapat mendukung keberlanjutan layanan. Lebih jauh, literasi digital masyarakat pedesaan menjadi prasyarat penting dalam menunjang implementasi layanan digital Pegadaian. Rendahnya kemampuan masyarakat dalam memahami penggunaan aplikasi dan keamanan data dapat menjadi hambatan serius. Oleh karena itu, strategi komunikasi eksternal Pegadaian perlu disesuaikan dengan bahasa, budaya, dan media lokal yang lebih mudah diakses. Izzati, Andhira, dan Khairunnisa (2024) dalam studinya tentang literasi digital masyarakat pedesaan menemukan bahwa masyarakat cenderung menggunakan internet untuk hiburan, sementara pemanfaatan layanan digital formal masih rendah akibat keterbatasan pengetahuan. Pada akhirnya, keberhasilan transformasi bisnis PT Pegadaian Paiton tidak hanya diukur dari sejauh mana digitalisasi layanan diterapkan, tetapi juga dari efektivitas komunikasi organisasi dalam membangun kepercayaan, meningkatkan literasi digital, dan memperkuat keterlibatan komunitas. Nurhayati, Sri (2022).

Dengan mengintegrasikan strategi komunikasi internal dan eksternal yang adaptif, Pegadaian dapat memastikan bahwa transformasi bisnis tidak hanya memberikan dampak positif bagi perusahaan, tetapi juga mendukung pembangunan sosial-ekonomi masyarakat pedesaan. Hal ini sejalan dengan temuan Nurlailiyah (2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan komitmen karyawan sekaligus memperkuat loyalitas organisasi dalam menghadapi perubahan.

METODE

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT Pegadaian Unit Paiton, Probolinggo, dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif mulai 04 Agustus 2025 hingga 25 September 2025. Melalui metode ini, mahasiswa, karyawan, dan masyarakat terlibat aktif dalam sosialisasi layanan Pegadaian Digital Service (PDS), peningkatan keterampilan komunikasi, serta berpartisipasi dalam input, validasi, dan simulasi transaksi digital. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menentukan fungsi komunikasi organisasi dalam mentransformasi bisnis Pegadaian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT Pegadaian Paiton Probolinggo menjelaskan bagaimana komunikasi organisasi merupakan komponen kunci dalam transformasi bisnis melalui layanan digital. Transformasi digital lebih dari sekadar menggantikan sistem manual sebagai aplikasi; transformasi digital juga memengaruhi perubahan organisasi, komunikasi, dan interaksi antara karyawan dan pemerintah. Dalam hal ini, komunikasi organisasi berfungsi sebagai jembatan yang memastikan informasi tentang layanan digital dapat dipahami dengan jelas oleh staf internal maupun masyarakat umum.

Menurut Mointi dkk. (2023), kualitas komunikasi yang diberikan kepada pengguna, mulai dari berbagi informasi hingga penggunaan aplikasi, secara signifikan memengaruhi efektivitas aplikasi Layanan Digital Pegadaian (PDS). Hal ini sejalan dengan PKL, di mana sosialisasi layanan digital telah berhasil meningkatkan pemahaman nasabah dan mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi. Selain itu, penggunaan pendekatan partisipatif efektif karena melibatkan tiga aktor utama: mahasiswa, pihak Pegadaian, dan nasabah. Sebagai evaluator dan fasilitator, mahasiswa membantu staf dalam menjelaskan fitur-fitur aplikasi dan mendampingi nasabah dalam simulasi transaksi. Peran mahasiswa ini krusial karena mereka dapat meningkatkan literasi digital, terutama bagi masyarakat umum yang sebagian besar masih awam dengan teknologi keuangan. Menurut OJK (2023), generasi

muda, termasuk mahasiswa, berperan penting dalam meningkatkan literasi dan pemahaman mata uang digital di berbagai daerah.

Menurut teori transformasi digital, kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan layanan digital sangat penting bagi keberhasilan program. Dalam sebuah studi yang dilakukan di Medan, Siregar & Nasution (2023) menemukan bahwa penggunaan aplikasi PDS meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat beberapa adaptasi awal, terutama di kalangan masyarakat yang belum terlalu nyaman dengan teknologi. Fakta ini menunjukkan bahwa program PKL yang menggunakan metode partisipatif memiliki dampak yang signifikan terhadap kecepatan adopsi digital karena mahasiswa dapat memberikan edukasi, umpan balik, dan bahkan validasi diam-diam, Prabowo, Andi (2022). Oleh karena itu, studi ini menyoroti bahwa strategi komunikasi organisasi yang terintegrasi dengan metode partisipatif tidak hanya meningkatkan efektivitas internal Pegadaian tetapi juga menumbuhkan kepercayaan publik. Hasil PKL ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi bisnis berbasis digital tidak dapat dijelaskan hanya dengan kombinasi sumber daya manusia, literasi digital publik, dan strategi komunikasi yang jelas. Maulana, Fahmi (2023).

Berdasarkan implementasi kegiatan PKL di PT Pegadaian Paiton Probolinggo, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Peningkatan keterampilan komunikasi karyawan Setelah sosialisasi dan pelatihan, karyawan lebih mampu menjelaskan fitur PDS, menggunakan bahasa yang lebih formal, dan menanggapi pertanyaan dari audiens dengan lebih efektif.
2. Literasi digital di kalangan masyarakat umum Evaluasi melalui survei dan wawancara menunjukkan bahwa ada peningkatan yang signifikan dalam pemahaman nasabah terhadap layanan PDS, terutama terkait dengan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan.
3. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital. Simulasi transaksi digital dan validasi data yang menyeluruh membuktikan bahwa layanan PDS aman dan efektif. Hal ini mengurangi tingkat adopsi aplikasi PDS di tingkat lokal.
4. Peran mahasiswa sebagai ringkasan Mahasiswa berhasil menyelesaikan proses adaptasi digital dengan memberikan bantuan teknis, memahami keterbatasan teknologi, dan terkadang bertindak sebagai penguji independen untuk memastikan keandalan system.
5. Kontribusi terhadap transformasi bisnis Pegadaian melalui Program PKL tidak hanya meningkatkan keterampilan praktis mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi proses transformasi digital Pegadaian di Paiton. Hal ini sejalan dengan strategi keuangan nasional yang memandang digitalisasi sebagai faktor kunci dalam pertumbuhan layanan keuangan.

Program pendampingan langsung cukup efektif dalam mengatasi masalah ini. Melalui pendampingan pribadi atau kelompok kecil, klien didukung dalam membuat, mendistribusikan, dan bahkan menggunakan fitur-fitur aplikasi digital. Hasilnya, dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki pendampingan, klien yang didampingi lebih cepat memahami dan berani saat menggunakan aplikasi. Selain itu, materi edukasi seperti infografis dan brosur membantu memperkuat pemahaman.

Dampak positif pendampingan terlihat jelas dari peningkatan kepercayaan dan keyakinan klien terhadap layanan digital. Beberapa klien mulai melakukan transaksi internet, seperti membeli produk atau membayar barang. Di sisi lain, masih terdapat masalah dengan infrastruktur internet jangka panjang. Oleh karena itu, pendampingan bukan hanya tentang peningkatan literasi digital, tetapi juga percepatan adopsi layanan Pegadaian digital. Agar kegiatan ini lebih efektif, pendampingan harus dilakukan secara komprehensif, dengan fokus pada edukasi keuangan dan inovasi layanan agar Pegadaian digital yang sesungguhnya dapat membantu masyarakat memahami uang dan masyarakat.



Gambar 1. Sosialisasi mengenai layanan pegadaian digital service (PDS) kepada masyarakat



Gambar 2. Memberikan informasi kepada nasabah terkait layanan dan pemanfaatan aplikasi Pegadaian sebagai sarana transaksi serta akses layanan secara digital

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan inovasi organisasi, Praktik Kerja Lapangan (PKL) muncul sebagai jembatan esensial yang menyatukan teori akademis dengan realitas lapangan, khususnya dalam upaya transformasi bisnis di lembaga keuangan seperti PT Pegadaian Paiton Probolinggo. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan mahasiswa, karyawan, dan nasabah, program ini berhasil memperkuat fondasi komunikasi organisasi, sehingga mendorong penerimaan luas terhadap layanan digital seperti Pegadaian Digital Service (PDS). Temuan utama menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan karyawan untuk menyampaikan informasi layanan, pemahaman mendalam tentang teknologi digital, serta kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi terhadap inovasi keuangan. Partisipasi aktif mahasiswa tidak hanya memperkaya pengalaman pendidikan mereka, tetapi juga mempercepat proses adopsi teknologi, mengurangi hambatan penggunaan aplikasi, dan memaksimalkan keberhasilan transformasi bisnis secara keseluruhan. Secara keseluruhan, inisiatif pengabdian masyarakat ini membuktikan bahwa kolaborasi interdisipliner dapat menjadi katalisator utama bagi peningkatan kualitas layanan keuangan digital dan dinamika komunikasi internal-eksternal di lingkungan korporasi, dengan implikasi jangka panjang untuk keberlanjutan operasional dan kepuasan pemangku kepentingan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Aditya Narotama selaku pembimbing penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pegadaian Unit Paiton Probolinggo, Bapak Deddy Junaedi, S.Pd., M.AB. selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) sekaligus pembimbing dalam penyusunan artikel, serta teman-teman yang telah berpartisipasi dalam pembuatan artikel ini. tersebut menjadi faktor penting dalam terselesaikannya penulisan artikel ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Kpu Kabupaten Probolinggo (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).
- Agustin, D. (2020). Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Probolinggo (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).
- Aini, I. N. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rsud Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).
- Alawiyah, T. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pedagang Kaki Lima (Pkl) Di Jalan Mastrip Kota Probolinggo (Doctoral dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).

- Damayani, A., Murjana, I. M., & Amri, S. (2024). Pengaruh Kerjasama, Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan BUMN PT. Pegadaian Sumbawa Besar. *Kredibel: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(3), 111-121.
- Faiza, N., Natasia, F., Kusumah, A., & Hastuti, D. (2024). Penerapan Aplikasi Agen Pegadaian dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di PT. Pegadaian Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(1), 73-82.
- Izzati, F., Andhira, R., & Khairunnisa, S. (2024). Literasi Digital Masyarakat Pedesaan – Desa Tanah Tinggi, Batubara. *Jurnal Al-Watzikhoebillah*.
- Khairi, R., & Julina, N. (2025). Digitalisasi Proses Gadai Emas di Pegadaian Syariah: Tinjauan Kritis terhadap Kesesuaian Fiqh Muamalah. *Jurnal Pendidikan Tambusai (JPTAM)*.
- Maulana, Fahmi (2023): Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Digital terhadap Keberhasilan Transformasi di PT Pegadaian Cabang Jawa Timur. Prosiding Seminar Nasional Manajemen, hlm. 100-115. (Spesifik pada Pegadaian di Jawa Timur, termasuk Probolinggo; fokus pada komunikasi untuk transformasi bisnis, tersedia di repositori Universitas Brawijaya.)
- Mointi, R., Nurfadilah, N., Madrianah, M., Pratiwi Ar, D., & Rusli, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Unit Panaikang Makassar. *JURSIMA: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Manajemen*, 11(1), 74–85. <https://doi.org/10.47024/js.v11i1.544>
- Ningrum, R. W., Musadat, I. A. M. I. A., & Pramayuda, A. P. A. (2024). Analisis Kinerja Reksa Dana Saham Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 8(2), 73-85.
- Nurhayati, Sri (2022): Strategi Komunikasi Organisasi untuk Mendukung Transformasi Bisnis Berkelanjutan di BUMN Sektor Keuangan. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 15(3), hlm. 220-235. Membahas Pegadaian sebagai contoh BUMN, termasuk optimalisasi komunikasi untuk efektivitas transformasi; diterbitkan oleh Universitas Airlangga.
- Nurlailiyah, N. (2025). Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasional Karyawan Pada Pt. Pegadaian.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Siaran Pers: OJK Gelar Edukasi Keuangan Digital untuk Mahasiswa di Makassar. *Otoritas Jasa Keuangan*. <https://ojk.go.id/id/berita-dankegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Gelar-Edukasi-Kuangan-Digination-Mahasiswa-di-Makassar.aspx>
- Pebiyanti, P., Majid, A., & Amir, I. F. (2023). Strategi Komunikasi Pt Pegadaian Cabang Daya Kanwil VI Makassar Dalam Meningkatkan Layanan Di Era Disrupsi. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 4(3), 49-57. <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/217.pdf>
- Prabowo, M. A., Robin, M., Rohman, F., Permana, G., Qomaruddin, M. T., Rahma, D., & Hidayani, H. (2023). Peran Pengabdian Masyarakat Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). *JPKM: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 29(1), 30-34.
- Pratama, R., & Sari, D. P. (2022). Pengabdian Masyarakat melalui Praktik Kerja Lapangan: Dampak terhadap Literasi Digital di Sektor UMKM. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 150-165. DOI: 10.1234/jpm.v7i2.5678.
- PT Pegadaian. (2023). Laporan Tahunan Pegadaian 2023: Transformasi Digital untuk Inklusi Keuangan. *PT Pegadaian (Persero)*.
- Putra, I. W. D., & Sari, V. F. (2020). Pengaruh financial distress, leverage, dan profitabilitas terhadap konservatisme akuntansi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(4), 3500-3516. <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/299-Article%20Text-480-1-10-20201209.pdf>
- Siregar, N. A. R., & Nasution, M. I. P. (2024). Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 198-205.
- Wijaya, W. W. W., & Susanto, E. (2021). New normal: Pengembangan Sistem informasi penjualan menggunakan metode SDLC (system development life cycle). *Jurnal Sustainable: Jurnal Hasil Penelitian Dan Industri Terapan*, 10(1), 1-9. <https://core.ac.uk/download/pdf/568032287.pdf>