

PENGARUH APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI

Hafiza Putra¹, Julina²

Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

hafizaputra28@gmail.com julina@uinsuska.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) terhadap minat nasabah dalam bertransaksi. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh perkembangan teknologi digital dalam sektor jasa keuangan, termasuk layanan pegadaian, yang mendorong inovasi melalui aplikasi digital guna mempermudah akses dan transaksi nasabah. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi PSDS masih menghadapi berbagai kendala seperti gangguan teknis, kurangnya pemahaman nasabah, serta masalah jaringan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (penggunaan aplikasi PSDS) dengan variabel terikat (minat bertransaksi nasabah). Berdasarkan data dari 95 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi PSDS, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana efektivitas aplikasi dalam mempengaruhi perilaku transaksi nasabah, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan digital Pegadaian Syariah di masa mendatang.

Kata Kunci: Aplikasi PSDS, Pegadaian Syariah, Minat Nasabah, Layanan Digital, Transaksi Keuangan

PENDAHULUAN

Industri jasa keuangan telah mengalami peralihan ke layanan keuangan elektronik karena kemajuan teknologi yang didorong oleh revolusi Internet. Sistem jasa keuangan ini memungkinkan setiap orang atau perusahaan untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, dan memperoleh informasi mengenai produk dan layanan keuangan tanpa harus menghubungi perusahaan keuangan secara fisik.¹

Di zaman yang semakin modern ini, meningkatkan taraf hidup masyarakat untuk masa depan yang lebih baik, lebih terjangkau, lebih cepat, dan lebih aman memang bisa dicapai. Pegadaian, sebagai lembaga keuangan nonbank yang besar, menunjukkan hal ini dengan

¹ Astri Rumandang, dkk, *FINTECH: Inovasi Sistem Keuangan Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), h. 1.

memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas dan layanan agar tetap relevan di tengah perkembangan zaman.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang memberikan pinjaman kepada Orang yang memiliki barang berharga dijamin dapat melakukannya di jangka waktu tertentu. Secara umum, gadai berarti menjaminkan suatu barang yang berharga. Dapatkan uang dan barang dari pihak yang dijamin dapat ditukarkan. Pengembalian sesuai kesepakatan yang ditandatangani antara nasabah dan pihak pegadaian.²

Transaksi gadai ini sudah ada di Indonesia sejak zaman VOC di Tahun 1786 melalui lembaga keuangan yang disebut Bank Van Leening, yang kemudian di Tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening. Setelah melalui proses waktu yang panjang, kemudian diambil alih dan dimonopoli oleh Pemerintah. Pegadaian di Indonesia didirikan pertama kali pada tanggal 1 april 1901 di Sukabumi (Jawa Barat), tanggal tersebut dijadikan tanggal kelahiran pegadaian di Indonesia.³

Pegadaian menyadari pihaknya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi Informasi membantu perusahaan tumbuh dan memprediksi Perubahan dalam industri keuangan. Memberikan pelayanan terbaik dan Untuk mengurangi risiko operasional, Pegadaian dapat memanfaatkan teknologi informasi Digitalisasi proses bisnis dan perluas saluran distribusi.⁴

Hukum gadai ini tertera dalam surah *Al-Baqarah* ayat 283:⁵

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا مِنَ الشَّاهِدَةِ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Arti ayat di atas dapat kita ketahui bahwa gadai merupakan solusi apabila seseorang pada saat ini sedang membutuhkan dana, dan seseorang tersebut membawa benda sebagai jaminan untuk mendapatkan dan maka hal tersebut dibolehkan. Pada zaman Rasulullah Saw

² Syafril, Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 10.

³ Choirunnisak, C., & Handayani, D. (2020). GADAI DALAM ISLAM. *Ekonomika Syariah: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 6 (1), 61-76. <https://doi.org/10.36908/esha.v6i1.141>

⁴ Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2021, h. 4.

⁵ Q.S. Al-Baqarah ayat 283

pernah melakukan akad gadai, yang dimana akad gadai tersebut dilakukan untuk menolong sesama manusia, tak peduli bahwa yang ditolongnya masyarakat muslim atau tidak. Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong-menolong.

Pengoptimalisasi peran Pegadaian untuk mewujudkan visi dan misi serta menghadapi tantangan zaman, Pegadaian melakukan transformasi dengan memberikan layanan digital melalui inovasi baru yaitu Pegadaian Digital Service (PDS). Diharapkan layanan berbasis digital dapat membuat produk Pegadaian lebih mudah diakses oleh masyarakat.⁶

Aplikasi Pegadaian Digital Service yang biasa disebut dengan PDS merupakan layanan aplikasi berbasis website atau mobile yang dapat memberikan layanan produk Pegadaian untuk membantu nasabah melakukan transaksi gadai melalui telepon seluler masing-masing. Proses gadai, pembayaran dan investasi dalam tabungan emas dapat dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital Service adalah gadai online, pengajuan pembiayaan usaha mikro, pembelian (Top Up) tabungan emas, Gadai Tabungan Emas (GTE), pembukaan rekening tabungan emas, jual, transfer dan cetak emas; pembayaran gadai dengan tebus, cicil dan perpanjang gadai; pembayaran transaksi mikro seperti Kreasi, Krasida Mulia, Emasku, dan lainnya; dan fitur pembayaran lainnya.

Layanan Pegadaian digital tersedia di ponsel Pelanggan dapat bertransaksi lebih mudah dan tanpa batasan di Pegadaian ruang dan waktu. Dengan memperbolehkan pelanggan mengakses Pegadaian tanpa Harus ke kantor Pegadaian, diharapkan tersedia layanan Pegadaian Digital. Menghadirkan kemudahan, manfaat dan kepuasan kepada pelanggan.⁷

Aplikasi tersebut baru dipromosikan secara jelas kepada pelanggan oleh PT Pegadaian sejak Januari 2019. Keunggulan dari PDS ini adalah kecepatan, pelanggan bisa mendapatkan pelayanan yang cepat tanpa perlu antri seperti di gerai Pegadaian. Perusahaan pegadaian ada dua jenis, yaitu pegadaian tradisional dan pegadaian syariah. PT Pegadaian (Persero) mulai meluncurkan inovasi baru bernama Pegadaian Digital Services (PDS) untuk memperluas target pasar ke kalangan milenial melalui layanan digital berbasis web dan mobile, sehingga memudahkan pelanggan dalam bertransaksi atau ingin mengakses informasi kapan saja.

⁶ Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, 'Pegadaian Digital Service', *Al-Kharaj Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4.3 (2021), h. 709.

⁷ Wastina Sari Siregar, dkk, 'Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia', *JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2.1 (2021), h. 197.

Pelajari produk Pegatron dengan aman, nyaman dan praktis di mana saja. Meluncurkan layanan aplikasi online sebagai wujud daya saing bisnis agar tidak tergerus zaman.

Gambar 1.1
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service



Sumber: Play Store, Tahun 2025

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah layanan digital dari pegadaian berupa aplikasi berbasis web dan mobile. Pegadaian Syariah Digital dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya, lebih dari 10.000 orang telah mengunggah aplikasi tersebut melalui Google Play Store.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service ini cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah. Untuk menggunakan aplikasi PSDS ini cukup dengan membuka aplikasi di Playstore, cari di kolom pencarian “Pegadaian Syariah Digital”, tekan tombol install, kemudian buka aplikasi dan klik daftar (jika belum memiliki akun), isi data diri sesuai dengan KTP, apabila sudah berhasil maka langsung buka e-mail dan cek ada pesan dari Pegadaian kemudian buka pesan lalu klik verifikasi e-mail sampai berhasil, kemudian buka aplikasi PSDS lagi, untuk masuknya cukup menggunakan nomor hp dan sandi yang telah dibuat pada awal

pendaftaran, kemudian klik profil di kanan bawah dan isi nomor CIF dan data diri nasabah. Hal tersebut merupakan upaya Pegadaian Syariah dalam keamanan data-data nasabah. Pada awal diluncurkan aplikasi PSDS ini terdapat masalah yaitu banyak nasabah yang mengeluhkan SMS karena kode OTP banyak yang tidak masuk.

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service PT. Pegadaian Pekanbaru

NO	TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
1	2021	1.353 Pengguna
2	2022	1.770 Pengguna
3	2023	2.001 Pengguna

Sumber: PT. Pegadaian Pekanbaru Cabang Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna Aplikasi pada PT.Pegadaian Cabang Pekanbaru Kota tahun 2021 s.d 2023 mengalami peningkatan jumlah pengguna aplikasi. Kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa dengan menggunakan suatu teknologi individu yakin dapat bebas dari suatu usaha.⁸ Penjelasan tersebut bermaksud bahwa apabila individu menganggap bahwa sistem informasi dapat digunakan dengan mudah maka mereka akan memanfaatkan atau menggunakannya.⁹

Persepsi keamanan bagi nasabah bergantung pada kapasitas pegadaian untuk melindungi informasi pribadi yang diperoleh melalui transaksi elektronik dari akses atau pengungkapan yang tidak sah. Penting bagi nasabah untuk percaya bahwa data pribadi mereka tetap rahasia selama transaksi online. Oleh karena itu, keamanan data merupakan faktor penting yang perlu diingat ketika menggunakan layanan aplikasi online. Sudah banyak survey yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka saat bertransaksi secara online. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan minat penggunaan.¹⁰

⁸ Davis, F. (1989) *Kegunaan yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, dan Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Informasi*. MIS Quarterly, 13, 319 -340.

⁹ Kusumo, H. C. (2010). *Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Kerumitan (Complexity) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*.

¹⁰ Maharsi, Sri, Fenny. (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya / Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Pusat Penelitian Universitas Kristen Petra : Vol.8 No.1, Mei 2006 (halaman 35-51) . Surabaya: Puspit-UKP.*

Setelah peneliti melakukan pengamatan penelitian dengan mewawancara 3 orang nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Dari hasil wawancara nasabah tersebut peneliti menemukan ada beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi.

Berikut hasil wawancara nasabah yang menggunakan aplikasi:

Menurut Bismar saragi: “kendala yang saya alami saat menggunakan aplikasi (PDS), aplikasi sering eror, dan kurang faham dalam menggunakan aplikasi.¹¹

Menurut Alpendra : “kendala yang saya alami, saya sudah mengunduh aplikasi namun keterbatasan jaringan internet, dan gangguan server dalam menggunakan aplikasi.¹²

Menurut Adam : “kendala yang saya alami, aplikasi yang sering eror, saat saya memverifikasi dokumen itu sedikit memakan waktu yang lebih lama jadi saya memutuskan untuk datang ke outlet nya langsung.¹³

Kepentingan nasabah memegang peranan penting dalam penerapan PSDS, yang berarti bahwa pegadaian syariah perlu menumbuhkan persepsi positif untuk meningkatkan keterlibatan nasabah dengan teknologi yang mereka tawarkan. Ketersediaan layanan pegadaian syariah digital bermanfaat bagi nasabah, karena prioritas utama mereka adalah kemudahan akses informasi tanpa perlu mengunjungi lokasi pegadaian fisik. Oleh karena itu, penting bagi pegadaian syariah untuk memahami pengalaman nasabah saat menggunakan aplikasi Layanan Digital Pegadaian (PSDS). Pemahaman ini akan memungkinkan mereka untuk menangani keluhan nasabah secara lebih efektif, dengan fokus pada aspek-aspek seperti kegunaan, kualitas layanan, keamanan, dan standar produk bagi mereka yang menggunakan aplikasi tersebut. Dan dapat dijadikan sebagai masukan untuk memberikan pelayanan terbaik dan memperbaiki sistem pada aplikasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan kenyamanan saat nasabah melakukan transaksi melalui sistem online.¹⁴

Sesuai dengan hasil wawancara dengan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* menyatakan nasabah mengalami kendala dari berbagai aspek seperti, aplikasi yang sering eror, adanya ketidak fahaman nasabah dalam menggunakan nya, Dan sedikit memakan waktu saat memverifikasi dokumen dan nasabah lebih baik datang ke outlet secara langsung dari pada menggunakan layana Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service*.

¹¹ Bismar, Wawancara , Nasabah Pegadaian pada 7 januari 2025

¹² Alpendra, Wawancara, Nasabah Pegadaian pada 8 januari 2025

¹³ Adam, Wawancara , Nasabah Pegadaian pada 10 januari 2025

¹⁴ Kotler dan Keller dalam Inda et.al 2016 Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545-554.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah penelitian library research/studi pustaka, dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deksriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengutamakan kualitas dengan menggunakan beragam teknik untuk menemukan makna, definisi, konsep, ciri, gejala, simbol dan deskripsi suatu situasi. Penelitian ini berfokus pada data yang dipelajari untuk memberikan gambaran fenomena yang paling menyeluruh. Metode penelitian yang dipergunakan ialah Metode ini melibatkan empat langkah yakni, heuristik (pencarian sumber), kritik (penilaian keaslian sumber), interpretasi (penguraian dan penyatuan fakta), dan historiografi (penulisan kronologis dan sistematis). Sumber data primer kepustakaan diambil dari berbagai referensiseperti , buku-buku, jurnal ilmiah, karangan ulama dan sebagainya. Data yang diperoleh untuk analisis ini mencakup segala aspek yang terkait dengan topic penelitian.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Pegadaian *Digital Service*

a. Definisi Pegadaian *Digital Service*

Aplikasi adalah jenis perangkat lunak yang dirancang untuk beroperasi pada sistem tertentu, menyediakan dukungan untuk berbagai tugas yang dilakukan oleh individu. Menurut Hengky W. Pramana aplikasi merupakan unit perangkat lunak yang dibuat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, aktivitas, maupun pekerjaan.¹⁵

Aplikasi Layanan Digital Pegadaian atau yang sering dikenal dengan PDS merupakan layanan digital berupa situs web dan aplikasi seluler yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian untuk memudahkan transaksi dan transaksi daring tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. yang dikenal dengan PDS, merupakan layanan digital berupa website dan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian untuk memudahkan transaksi dan transaksi online tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian.¹⁶

Tujuan dari aplikasi Layanan Digital Pegadaian adalah untuk menyediakan produk dari Pegadaian kepada masyarakat umum yang memiliki gaya hidup lebih digital. Jika dibandingkan Bagi perbankan, Pegadaian memiliki proses yang lebih cepat dan mudah. Karena

¹⁵ Baenil Huda dan Bayu Priyatna, 'Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce', *Scientific Journal of Information Systems and Informatics*, 1.2 (2019), h. 82

¹⁶ Pradhita Salsabila Putri P. dan Yoyon Supriadi, 'Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran', *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2.1 (2022), h. 31

ini dan layanan yang ditawarkan, layanan publik lebih banyak ditawarkan nyaman digunakan lebih Pegadaian menggunakan gadai Pegadaian dari pada bank.¹⁷

Pegadaian memudahkan perolehan uang dengan lebih mudah memastikan barang tertentu dengan harga tinggi dapat dijual, seperti emas, barang elektronik, peralatan pertanian, kendaraan, dan sertifikat.¹⁸ namun tetap saja ada jenis barang yang tidak bisa untuk digadaikan yaitu:

- a) Batu Akik. Tidak ada standar yang dapat ditetapkan untuk batu akik serta tidak memiliki nilai tukar yang jelas. Namun Pegadaian sedang melakukan analisis khusus supaya batu akik bisa dipertimbangkan sebagai salah satu benda berharga yang bisa digadaikan.
- b) Televisi Tabung. Televisi atau disingkat TV tabung bukan lagi tren di era modern
- c) Ponsel Blackberry. Ponsel tipe ini kini harga jualnya telah begitu menurun karena berbagai hal. Motor yang berasal dari Pabrikan Tiongkok. Motor dari pabrikan Tiongkok dianggap sebagai barang tiruan atau replika.
- d) Barang milik pemerintah seperti kendaraan dinas dan inventaris kantor.
- e) Barang yang mudah busuk atau kadaluwarsa seperti makanan, minuman dan obat-obatan.¹⁹

b. Produk Pegadaian *Digital Service*

Produk aplikasi Pegadaian Digital Service sama seperti Pegadaian pada umumnya bedanya hanya dari metodenya yaitu menggunakan sistem digital. Produk-produk yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital Service adalah sebagai berikut:

- a) Rahn

Menurut hukum Islam, rahn (Gadai Syariah) adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat sesuai syariah. Proses pencairan yang cepat, berbagai barang jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan produk elektronik lainnya serta syarat pinjaman yang sederhana, cepat dan aman akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan. Keunggulan dari produk ini adalah proses pengajuan pinjaman yang cepat, jangka waktu fleksibel dan dapat

¹⁷ M Hidayat dan R Arwien, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Sebagai E-Service Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model 2 (TAM 2)', SEIKO: Journal of Management & Business, 3.3 (2020), h. 95

¹⁸ Sahabat Pegadaian, '5 Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian', Sahabat Pegadaian, 2019

¹⁹ Nur Jamal Shaid, 'Daftar Barang Yang Bisa Digadaikan Di Pegadaian, Apa Saj?', Kompas, 2022.

diperpanjang sesuai kebutuhan, jumlah pinjaman (marhun bih) dari 50.000 hingga 200 juta rupiah dan penyimpanan barang dijamin aman.

b) Pegadaian Mulia

1. Logam Mulia

Logam mulia ialah penyediaan fasilitas investasi emas untuk warga lewat pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berbentuk emas batangan 24 karat berlogo PT. Antam maupun logo Pegadaian yang ukurannya dimulai dari 0,5 gram hingga mulia terlebih dahulu, selama belum melunasinya logam mulia disimpan di Pegadaian sebagai jaminan. 1 kilogram. Nasabah harus melunasi logam.

2. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan untuk nasabah menjual, membeli, dan titip emas secara retail mulai dari pecahan 0,01 gram dan mencatat pembelian nasabah dalam rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 5 gram.

3. Pembayaran (*Multi Payment Online*)

Multi Payment Online memungkinkan orang-orang untuk melakukan banyak pembayaran, seperti pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pulsa, maupun tiket kereta api.²⁰

c. **Cara Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service**

Setiap produk pada aplikasi Pegadaian Digital Service mempunyai cara transaksi yang berbeda-beda, yaitu:²¹

a) Tabungan Emas

Pengguna yang belum pernah membuka rekening tabungan emas, pada halaman depan aplikasi Pegadaian Digital Service ada pilihan Buka Tabungan Emas. Nominal transaksi untuk membuka tabungan emas minimal Rp50.000 dengan metode pembayaran yang beragam. Jika telah melakukan pembayaran pengguna akan diinformasikan untuk ke outlet Pegadaian terdekat dan melakukan transaksi fisik untuk mendapatkan buku tabungan emas, sedangkan jika ingin menambah tabungan emas, pilih menu Tabungan Emas di aplikasi Pegadaian Digital

²⁰ 'Pegadaian Digital Service: *Layanan Bisa Diakses Di Mana Saja*', Ajaib, 2020.

²¹<https://www.tribunnews.com/nasional/2021/07/13/cara-transaksi-pegadaian-melalui-aplikasipegadaian-digital?page=all>

Service kemudian klik Lihat Rekening lalu Tambahkan Rekening. Setelah itu akan diberi pilihan menggunakan data yang sudah ada atau menggunakan data baru dengan mengisi data pengguna sampai rekening Tabungan Emas yang baru terbentuk Menu Tabungan Emas pengguna dapat membeli, menjual, transfer, cetak, atau menggadaikan tabungan emas. Khusus transaksi tersebut, pengguna harus terlebih dahulu melakukan upgrade akun Premium yang juga bisa dilakukan melalui aplikasi *Pegadaian Digital* secara gratis.

b) Perpanjang Cicilan Dan Tebus Gadai

Bagi yang memiliki barang gadai di Pegadaian, pengguna aplikasi bisa melakukan transaksi perpanjang, cicil maupun tebus gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital Service. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Buka aplikasi pegadaian digital
- 2) Pilih menu Pembayaran & *Top Up*,
- 3) Pilih bayar gadai
- 4) Tentukan jenis kredit yang ingin dilakukan yaitu Perpanjangan, Cicil, dan Tebus Gadai,
- 5) Masukkan nomor kredit yang ada pada Surat Bukti Gadai (SBG),
- 6) Lanjutkan sampai proses pembayaran selesai.

c) Cicilan Emas

- 1) Buka aplikasi Pegadaian Digital lalu pilih menu Cicil Emas,
- 2) Pilih merk emas batangan yang diinginkan,
- 3) Tentukan denominasi atau berat emas batangan
- 4) Tentukan tenor angsuran, uang muka, cabang pengambilan emas batangan,
- 5) Lanjutan sampai proses selesai.

d) Pengajuan Pembiayaan

Ada dua jenis pembiayaan yang bisa diajukan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service yaitu Pinjaman Serbaguna dan Pembiayaan Porsi Haji. Keduanya bisa ditemukan di menu Pembiayaan pada aplikasi Pegadaian Digital Service.

2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat nasabah

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha untuk penggunaan dan minatnya dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital Service. Selama ini masyarakat mengetahui bahwa Pegadaian Syariah hanya memberikan pelayanan dan transaksi dengan sistem yang tidak jauh dari penulisan data, antrian, tatap muka atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan teller pegadaian membutuhkan waktu yang

lama. Jadi, layanan Pegadaian Digital Service disediakan oleh pegadaian dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Salah satu alasan munculnya layanan Pegadaian Digital Service adalah karena kesibukan masyarakat yang semakin meningkat sehingga membutuhkan sesuatu yang lebih praktis dan tidak membuang banyak waktu.

Venkatesh dan Davis (2000) membagi indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan menjadi berikut :

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (clear and understandable).
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut
3. Sistem mudah digunakan.
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu Kerjakan.

3. Minat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, minat merupakan kesukaan (kecenderungan hari) kepada sesuatu. (Nasional, 2007) Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahid mendefinisikan minat dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Menurut djaali, minat pada dasarnya minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar pula minatnya. Berdasarkan pokok-pokok pikiran yang di simpulkan di atas, maka untuk kepentingan analisis minat nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dapat di kemukakan bahwa minat merupakan faktor yang berasal dari dalam diri manusia dan berfungsi sebagai pendorong dalam berbuat sesuatu yang akan terlihat pada indikator minat menggunakan dan minat mereferensikan.

4. Faktor yang mempengaruhi minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat secara garis besar dikelompokkan menjadi 2 yaitu: (1) dari dalam individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian) dan (2) berasal dari luar mencakup lingkungan

keluarga, sekolah, masyarakat. Crow dan Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat yaitu: Dorongan dari dalam individu, motif sosial dan faktor emosional.²²

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan minat nasabah dalam melakukan transaksi keuangan syariah. Aplikasi PSDS dinilai mampu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan seperti gadai syariah, tabungan emas, pembiayaan usaha mikro, dan pembayaran berbagai transaksi secara cepat dan praktis, tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian. Kemudahan penggunaan, fleksibilitas waktu, serta efisiensi proses transaksi menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk mulai beralih ke layanan digital ini. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat kendala yang dirasakan oleh sebagian pengguna, seperti gangguan sistem, aplikasi yang error, keterlambatan kode OTP, serta keterbatasan pemahaman nasabah terhadap penggunaan fitur aplikasi. Kendala ini menyebabkan sebagian nasabah merasa enggan atau kesulitan menggunakan aplikasi secara maksimal dan lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di outlet. Selain itu, meskipun aplikasi PSDS telah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan dinilai cukup aman dalam melindungi data pribadi, tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi secara digital tetap sangat bergantung pada pengalaman pengguna dan edukasi yang diberikan oleh pihak Pegadaian. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi PSDS dalam jangka panjang tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada kualitas pelayanan, sosialisasi yang intensif, serta komitmen untuk terus memperbaiki sistem dan menjawab kebutuhan nasabah yang beragam.

²² Rifa'atul Machmudah. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi...*" hlm.24.

DAFTAR PUSTAKA

- Astri Rumandang, dkk, *FINTECH: Inovasi Sistem Keuangan Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), h. 1.
- Davis, F. (1989) *Kegunaan yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, dan Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Informasi*. *MIS Quarterly*, 13, 319 -340.
- Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010).
- Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, 'Pegadaian Digital Service', *Al-Kharaj Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4.3 (2021), h. 709
- Pradhita Salsabila Putri P. dan Yoyon Supriadi, 'Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran', *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2.1 (2022), h. 31.
- Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2008)..
- Ricky Yuliardi and Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Total SPSS* (Yogyakarta: Innosain, 2017), hlm.113
- Subagiyo, R. (2014). *Survei Syariah Tentang Gadai Syariah (Rahn)* . Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Surahman, M., & Adam, P. (2018). Penerapan Prinsip Syariah Pada Akad Rahn di Badan Pegadaian Syariah. *Hukum dan Keadilan* , 2 (2), 135-146.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta Rineka Cipta, 2006), hlm. 236
- Soetanto Hadinoto, *Kiat Memimpin Bank Ritel Mikro dan Makro*, (Jakarta: PT Elex Media Kompurindo, 2009), Hlm. 129.
- Syafril, Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 10.