

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI PT PEGADAIAN UPS SIBUHUAN

Akhir Saleh Pulungan¹, Aisah Dani Pulungan², Junda Harahap³, Nur Jannah Nasution⁴

¹ Institut Agama Islam Padang Lawas; Akhirsalehpulungan01@gmail.com

² Institut Agama Islam Padang Lawas; aisyahdani028@mail.com

³ Institut Agama Islam Padang Lawas; junda@iaipadanglawas.ac.id

⁴ Institut Agama Islam Padang Lawas; jannah@iaipadanglawas.ac.id

Keywords:

Pegadaian Syariah
Digital
Application,
Customer Service

Abstract

The purpose of this research is to examine how PT Pegadaian UPS Sibuhuan uses the Pegadaian Syariah Digital application (PSD) to enhance customer service quality. The research's backdrop is the evolution of digital technology, which forces financial institutions to change in order to offer quick, effective, and sharia-compliant services. Employees and clients of PT Pegadaian UPS Sibuhuan who have utilized the PSD application are the subjects of this descriptive qualitative study, which employs observation, interviewing, and documenting techniques. The study's findings indicate that using the PSD application can facilitate transactions, boost productivity, and provide clients more access to services. Nevertheless, there are still issues with its execution, such as users' ignorance of technology and network restrictions in some places. In summary, PSD apps contribute to better customer service. Nonetheless, both new and current users must be made more aware of the usage of PSD applications, especially through ongoing infrastructural and literacy improvements.

Kata kunci:

Aplikasi
Pegadaian Syariah
Digital, Pelayanan
Nasabah

**Diajukan : Juni
2026**

**Diterima : Juli
2026**

**Diterbitkan : Juli
2026**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana PT Pegadaian UPS Sibuhuan meningkatkan kualitas layanan nasabah melalui penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan teknologi digital yang menuntut lembaga keuangan untuk beradaptasi agar dapat menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan sesuai syariah. Teknik deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengamati, mewawancarai, dan mendata karyawan dan nasabah PT Pegadaian UPS Sibuhuan yang telah menggunakan aplikasi PSD. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PSD dapat meningkatkan akses layanan nasabah, mempercepat transaksi, dan meningkatkan efisiensi waktu. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman teknologi di kalangan nasabah serta keterbatasan jaringan di wilayah tertentu. Kesimpulannya, aplikasi PSD berperan positif dalam meningkatkan pelayanan nasabah, meskipun perlu dilakukan peningkatan sosialisasi penggunaan aplikasi PSD khususnya di kalangan lansia dan pengguna baru serta meningkatkan literasi dan infrastruktur secara berkelanjutan.

Corresponding Author:

Akhir Saleh Pulungan

Institut Agama Islam Padang Lawas; Akhirsalehpulungan01@gmail.com

PENDAHULUAN

Peningkatan perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai lembaga keuangan untuk melakukan transformasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi layanan menjadi salah satu strategi penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah (Ade Arthesa & Edia Handiman, 2006). Perubahan perilaku masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi digital menuntut lembaga keuangan, termasuk Pegadaian Syariah, untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank berbasis syariah, Pegadaian Syariah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital, PT Pegadaian (Persero) mengembangkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) sebagai sarana pelayanan berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan secara lebih mudah dan fleksibel. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan pembayaran angsuran, perpanjangan gadai (rahn), pembukaan tabungan emas, pemantauan riwayat transaksi, serta memperoleh informasi terkait produk dan layanan Pegadaian Syariah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendukung terwujudnya prinsip-prinsip pelayanan syariah yang menekankan transparansi, kemudahan, keadilan, dan tanggung jawab dalam setiap transaksi. Digitalisasi layanan memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Dalam konteks pelayanan syariah, penggunaan teknologi digital juga dapat menjadi sarana untuk memperkuat implementasi prinsip amanah, ihsan, tabligh, dan ta'awun dalam hubungan antara lembaga dan nasabah.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) atau Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dari berbagai perspektif. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan Pegadaian Syariah memberikan kemudahan transaksi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperluas akses layanan kepada masyarakat. Hariyati et al. (2020), penelitian di Bogor Baru, Siringo-Ringo, Rantau Prapat, dan Radin Intan Lampung menemukan bahwa aplikasi digital Pegadaian Syariah mampu mempermudah proses transaksi nasabah dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan (Maulani, 2020; Anisa et al, 2024; Meilani & Nasution, 2022; Alfian & Siregar, 2024). Namun demikian, efektivitas aplikasi dalam meningkatkan jumlah nasabah belum sepenuhnya optimal karena masih rendahnya tingkat pemanfaatan dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital.

Penelitian lain meninjau kualitas layanan digital menggunakan pendekatan *electronic service quality (e-servqual)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi

reliabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dimensi efisiensi, keamanan, responsivitas, dan desain aplikasi tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya oleh pengguna. Penelitian berbasis machine learning terhadap ulasan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah juga menunjukkan bahwa aspek kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, dan fungsi aplikasi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, meskipun masih ditemukan sejumlah sentimen negatif terkait gangguan teknis dan pengalaman penggunaan aplikasi (Setyawan, 2022; Maulana et al, 2023).

Dari perspektif persepsi dan kepuasan nasabah, berbagai penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital dinilai mampu mempercepat transaksi, memberikan informasi yang lebih mudah diakses, serta membantu nasabah yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor Pegadaian (Safitri, 2023). Namun demikian, penelitian komparatif di Yogyakarta menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah pengguna aplikasi digital dan nasabah yang menggunakan layanan manual. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi digital tidak secara otomatis meningkatkan kualitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan kualitas interaksi dan pendampingan kepada nasabah (Widyawati et al, 2024; Irayana & Rinaldi, 2025).

Penelitian lain juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat penerimaan aplikasi berdasarkan karakteristik pengguna. Nasabah usia muda cenderung lebih mudah menerima dan memanfaatkan layanan digital karena memiliki kemampuan adaptasi teknologi yang lebih baik. Sebaliknya, kelompok usia lanjut masih menunjukkan resistensi dalam penggunaan aplikasi digital karena keterbatasan literasi teknologi dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi PSD tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital tersebut.

Selain manfaat yang diperoleh, berbagai penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kendala dalam implementasi Pegadaian Syariah Digital. Kendala yang paling sering ditemukan meliputi gangguan sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, proses registrasi yang dianggap rumit, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada nasabah (Pratiwi, 2025; Puspita & Aisyah, 2025). Pada masa pandemi COVID-19, Pegadaian Syariah berupaya meningkatkan penggunaan aplikasi melalui promosi digital, pemberian diskon, dan intensifikasi sosialisasi kepada Masyarakat (Subhan & Agustina, 2023). Penelitian mengenai komunikasi layanan juga menunjukkan bahwa interaksi langsung antara karyawan dan nasabah masih menjadi media yang paling efektif dalam mendorong adopsi aplikasi digital. Selain itu, rekomendasi dari keluarga, teman, dan lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSD.

Dalam konteks yang lebih luas, berbagai penelitian menjelaskan bahwa inovasi digital yang dilakukan Pegadaian Syariah tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan masyarakat. Digitalisasi memungkinkan layanan Pegadaian Syariah menjangkau masyarakat yang berada di daerah yang lebih luas, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat daya saing lembaga keuangan syariah di tengah perkembangan teknologi finansial (fintech). Dari perspektif hukum ekonomi syariah, pengembangan aplikasi digital juga dipandang sebagai upaya mempertahankan relevansi akad rahn dan ijarah dalam ekosistem ekonomi digital dengan tetap mengedepankan prinsip transparansi, keadilan, dan perlindungan konsumen.

Meskipun penelitian mengenai Pegadaian Syariah Digital telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada efektivitas layanan, kepuasan pengguna, faktor adopsi teknologi, serta kendala implementasi aplikasi. Kajian yang secara khusus menganalisis penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam meningkatkan pelayanan nasabah melalui integrasi dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan prinsip-prinsip pelayanan syariah masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian pada tingkat unit pelayanan operasional, khususnya di PT Pegadaian UPS Sibuhuan, belum banyak ditemukan dalam literatur. elain itu, penelitian mengenai penggunaan aplikasi PSD pada tingkat unit pelayanan, khususnya di PT Pegadaian UPS Sibuhuan, belum banyak dilakukan.

PT Pegadaian UPS Sibuhuan dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menerapkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam pelayanan kepada nasabah dan memiliki jumlah pengguna yang terus berkembang. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital sebagian nasabah, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta kecenderungan sebagian nasabah yang masih memilih layanan tatap muka. Kondisi tersebut menjadikan PT Pegadaian UPS Sibuhuan sebagai lokasi yang relevan untuk menganalisis bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Pegadaian UPS Sibuhuan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis penggunaan aplikasi PSD melalui integrasi dimensi kualitas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan syariah sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan digital dalam lembaga keuangan syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan antara bulan Juni dan Agustus tahun 2025. Untuk melakukan penelitian, peneliti memilih lokasi penelitian di PT Pegadaian UPS Sibuhuan. Beberapa factor memengaruhi pemilihan lokasi penelitian ni. Salah satunya adalah bahwa lokasi tersebut dekat dengan tempat tinggal peneliti yang membuat

penelitian lebih mudah. “Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu jenis penelitian yang dilakukan secara langsung di lingkungan alami untuk memahami dan mengkaji fenomena yang terjadi secara nyata di lapangan” (Dedy, 2004). Di sisi lain, penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada pemahaman secara mendalam dan deskriptif terhadap berbagai fenomena sosial, budaya maupun perilaku manusia. “subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan peneliti atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan” (Amirin, 1995). “Ada 433 nasabah yang sudah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital per tanggal 15 Juni 2025” (Rambe, 2025). Peneliti menggunakan 44 nasabah – antara lain Sri Damora, Titin Sutunny, Denni, Suriyani, Murnita, Hasmidar, Rahmad Pauji, Nur Aini, Khodijah Hasibuan, Sabar Marbun, dan lainnya – sebagai sampel penelitian dari 433 pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital per 15 Juni 2025. Serta karyawan PT. Pegadaian UPS Sibuhuan juga menjadi objek dalam penelitian ini, yaitu Teja Ogan Andalusia sebagai pengelola Pegadaian UPS Sibuhuan, Ilham Saputra Rambe sebagai kasir, Saddam Husein, Abdi Azhari, Mhd Sofyan Nasution, dan Filma Irawan sebagai *security*.

Metode pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang sangat andal. Oleh karena itu, tahap pengumpulan data perlu dilakukan dengan cermat dan sesuai protokol. “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi” (Wiratna, 2021). “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain” (Sugiyono, 2012). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini antara lain reduksi data, penyajian analisis data, dan penyusunan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, hasil atau data dianggap asli jika terdapat konsistensi antara catatan peneliti dan kejadian aktual dalam objek penelitian. Tujuan validitas data adalah untuk memverifikasi data yang diperoleh dan menentukan apakah penelitian ini benar-benar ilmiah. “Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*” (Sugiyono, 2017).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Pegadaian UPS Sibuhuan

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan layanan nasabah sangat penting dalam industri perbankan syariah di era digital saat ini. Menyadari pentingnya transformasi digital, Pegadaian Syariah telah memperkenalkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), sebuah inovasi berbasis web dan seluler yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Kemajuan teknologi yang pesat dan perubahan preferensi nasabah – seperti keinginan

akan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan transparan tanpa perlu datang langsung ke kantor – telah mendorong pengembangan aplikasi ini. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, PT Pegadaian UPS Sibuhuan telah gencar mempromosikan aplikasi ini kepada nasabahnya. Karyawan Pegadaian UPS Sibuhuan diobservasi dan diwawancarai, dan hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini digunakan sebagai pelengkap layanan kantor. Berikut beberapa fitur utama dalam aplikasi yang tersedia di wilayah UPS Sibuhuan adalah: pendaftaran akun nasabah syariah, simulasi rahn dan arum, pembukaan tabungan emas syariah, pembayaran angsuran melalui virtual account, pelunasan dan perpanjangan gadai, informasi jatuh tempo dan notifikasi, tracking riwayat transaksi, dan layanan edukasi dan info produk syariah. Lebih jauh, aplikasi ini juga mendukung transparansi informasi. Seperti melihat riwayat transaksi, jumlah tagihan, tanggal jatuh tempo, dan status barang yang digadaikan secara realtime.

Secara teori, Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan salah satu jenis fasilitas layanan berbasis sistem yang dirancang untuk memberikan layanan kepada nasabah secara cepat, aman, dan praktis dengan menggunakan perangkat digital. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi produk, mengajukan pembiayaan, membayar tagihan, dan melakukan transaksi lain sesuai dengan prinsip syariah. Aplikasi PSD tidak hanya menawarkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga menjamin keamanan serta kenyamanan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, proses registrasi pada aplikasi juga tergolong mudah (Nurhayati, 2025). Cukup dengan mengunduh aplikasi melalui Play Store, mengisi data pribadi sesuai identitas, dan memverifikasi nomor telepon dan email, konfirmasi chif, dan seterusnya nasabah sudah dapat mengakses layanan Pegadaian Syariah Digital. Dari sisi pelayanan, aplikasi PSD telah mengubah wajah pelayanan Pegadaian dari yang sebelumnya harus datang ke kantor menjadi modern dan responsif.

Nasabah dapat melihat status transaksi mereka secara langsung tanpa harus menunggu konfirmasi manual dari petugas. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap institusi Pegadaian dan meminimalisir kesalahpahaman atau ketidaktahuan nasabah terhadap kewajiban (Mala, 2021; Setyaningrum, 2020). Dari pengamatan langsung di lokasi, terlihat bahwa pihak Pegadaian UPS Sibuhuan aktif melakukan sosialisasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi ini, baik melalui banner, brosur, maupun edukasi langsung saat nasabah berkunjung. Hal ini membuktikan adanya komitmen institus dalam mendorong digitalisasi layanan. Lebih lanjut, aplikasi Pegadaian Syariah Digital menawarkan karakteristik layanan syariah yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam, meliputi akad yang digunakan dalam setiap transaksi, pelarangan unsur riba, serta transparansi prosedur pembiayaan dan angsuran. Ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat Sibuhuan yang mayoritas beragama islam dan ingin menghindari transaksi konvensional.

Hambatan utama yang ditemukan adalah kurangnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet di wilayah tertentu, serta kebiasaan nasabah yang masih lebih percaya dengan layanan tatap muka. Pegadaian UPS Sibuhuan melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan, seperti memberikan edukasi langsung kepada

nasabah dan melakukan sosialisasi fitur aplikasi PSD. Berdasarkan teori pelayanan menurut (Kotler P. & Keller, 2016), “kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*”. Dalam konteks Pegadaian Syariah Digital (PSD), kelima dimensi ini tercermin dalam kemudahan akses aplikasi, kecepatan respon sistem, keandalan informasi, dan empati pegawai dalam membantu nasabah.

Dalam perspektif islam, layanan berbasis teknologi digital seperti PSD selaras dengan prinsip maslahah (kemanfaatan) dan amanah (kepercayaan). Al-Qur'an, Al-Baqarah: 282, yang menekankan perlunya dokumentasi dan transparansi dalam transaksi keuangan, menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dalam transaksi keuangan dapat dipandang sebagai cara inovatif untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Oleh karena itu, aplikasi PSD memperkuat prinsip-prinsip syariah dalam proses perusahaan kontemporer sekaligus meningkatkan efisiensi layanan.

Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Pegadaian UPS Sibuhuan

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan inovasi layanan keuangan syariah berbasis teknologi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam penelitian ini, peningkatan kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas layanan menurut Kotler dan Keller, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Analisis tersebut kemudian dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan syariah seperti amanah, ihsan, *tabligh*, dan *ta'awun*.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), aplikasi PSD menghadirkan tampilan antarmuka yang modern, mudah dipahami, dan mendukung kemudahan akses layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi karena menu dan fitur yang tersedia cukup sederhana. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurhayati et al. (2025) yang menemukan bahwa digitalisasi layanan Pegadaian Syariah mampu meningkatkan kenyamanan pengguna melalui penyediaan layanan yang mudah diakses dan efisien. Dalam perspektif syariah, kemudahan tersebut mencerminkan prinsip ihsan, yaitu memberikan pelayanan terbaik yang mampu menghadirkan manfaat bagi masyarakat.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), aplikasi PSD dinilai mampu memproses transaksi secara cepat dan akurat. Nasabah dapat melakukan pembayaran angsuran, perpanjangan rahn, maupun pengecekan status transaksi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Pegadaian. Seluruh aktivitas transaksi juga terdokumentasi secara otomatis dalam sistem. Temuan ini mendukung hasil penelitian Hariyati et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) efektif meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi nasabah. Dari perspektif ekonomi Islam, keandalan sistem tersebut mencerminkan prinsip amanah karena seluruh transaksi dicatat secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Pencatatan digital tersebut juga selaras dengan nilai yang terkandung dalam QS. Al-Baqarah ayat 282 mengenai pentingnya dokumentasi transaksi untuk menghindari perselisihan di kemudian hari.

Pada dimensi responsiveness (ketanggapan), aplikasi PSD menyediakan berbagai fitur notifikasi otomatis terkait jatuh tempo pembiayaan, status transaksi, serta informasi produk syariah secara real-time. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur tersebut membantu nasabah memperoleh informasi secara lebih cepat dibandingkan layanan konvensional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mala (2021) yang menemukan bahwa layanan digital Pegadaian mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyampaian informasi yang lebih cepat dan efisien. Dalam perspektif syariah, ketanggapan tersebut mencerminkan prinsip ihsan karena lembaga berupaya memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi nasabah melalui penyediaan informasi yang tepat waktu dan mudah diakses.

Analisis yang lebih mendalam terlihat pada dimensi assurance (jaminan). Sebagian besar nasabah menyatakan merasa aman menggunakan aplikasi PSD karena seluruh produk dan layanan berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Namun, jaminan kepatuhan syariah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan DPS semata. Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi PSD menyediakan informasi yang jelas mengenai jenis akad yang digunakan, nilai pembiayaan, biaya pemeliharaan (ujrah/ijarah), jangka waktu pembiayaan, serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh nasabah. Sebelum transaksi dilakukan, nasabah memperoleh informasi secara lengkap sehingga tercipta kesepahaman dan kerelaan (ridha) antara kedua belah pihak. Selain itu, seluruh transaksi tersimpan dalam sistem dan dapat diakses kembali sebagai bentuk transparansi akad.

Temuan ini memperluas hasil penelitian Setyaningrum dan Khotijah (2020) yang menyatakan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital memudahkan transaksi nasabah sesuai prinsip syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian syariah tidak hanya terletak pada label produk, tetapi juga pada mekanisme digital yang memungkinkan transparansi akad, keterbukaan informasi biaya, dan dokumentasi transaksi secara berkelanjutan. Dengan demikian, teknologi digital tidak menghilangkan prinsip-prinsip akad syariah, melainkan memperkuat implementasinya melalui sistem yang lebih akuntabel dan mudah diawasi. Kondisi ini mencerminkan nilai tabligh (keterbukaan informasi) dan amanah dalam pelayanan syariah.

Pada dimensi empathy (empati), Pegadaian UPS Sibuhuan tetap memberikan pendampingan kepada nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi, khususnya kelompok lansia dan pengguna baru. Pendampingan dilakukan melalui edukasi langsung ketika nasabah datang ke kantor maupun melalui sosialisasi penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak sepenuhnya menggantikan interaksi manusia, tetapi justru melengkapinya. Hasil penelitian ini mendukung temuan Nasution dan Syarvina (2026) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan pendampingan kepada nasabah. Dalam perspektif Islam, praktik tersebut mencerminkan nilai ta'awun (saling membantu) dan ukhuwah yang menekankan pentingnya kerja sama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang masih mengurangi efektivitas penggunaan PSD, yaitu rendahnya literasi digital sebagian nasabah, khususnya lansia, serta keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Temuan ini juga ditemukan dalam penelitian Hariyati et al. (2020) dan Nasution dan Syarvina (2026) yang menyebutkan bahwa kesiapan teknologi dan kemampuan pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi layanan keuangan syariah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan tidak cukup hanya melalui pengembangan teknologi, tetapi juga harus diiringi dengan program edukasi digital dan penguatan infrastruktur jaringan. Dengan demikian, tujuan utama syariah (maqashid al-syariah), khususnya dalam mewujudkan kemaslahatan (masalah) bagi masyarakat, dapat tercapai secara lebih optimal melalui layanan digital yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT Pegadaian UPS Sibuhuan telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kehadiran aplikasi ini memudahkan akses terhadap berbagai layanan pegadaian, mempercepat proses transaksi, serta mengurangi antrean di kantor layanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, aplikasi PSD telah dirancang dan dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari unsur riba, gharar, dan maisir, sehingga mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah dalam bertransaksi. Hasil wawancara dan observasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap penggunaan aplikasi PSD karena menawarkan kemudahan, kecepatan, transparansi informasi, dan akuntabilitas layanan yang lebih baik. Dari sisi internal perusahaan, aplikasi ini turut meningkatkan efisiensi operasional dengan membantu mengurangi beban kerja pegawai, meminimalkan kesalahan administratif (human error), serta mempercepat proses pelayanan. Meskipun demikian, implementasi aplikasi PSD masih menghadapi beberapa kendala, terutama rendahnya literasi digital sebagian nasabah serta keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah yang dapat menghambat optimalisasi pemanfaatan layanan digital tersebut.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada lembaga keuangan syariah, khususnya Pegadaian Syariah, merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat efisiensi operasional perusahaan. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi yang lebih mudah digunakan, meningkatkan program edukasi dan pendampingan literasi digital bagi nasabah, serta memperluas dukungan infrastruktur teknologi agar layanan digital dapat diakses secara merata. Selain itu, temuan ini dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam mengimplementasikan inovasi digital yang tetap berlandaskan prinsip-prinsip

syariah guna menciptakan layanan yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa & Edia Handiman. (2006). *Lembaga Keuangan & Lembaga Bukan Lembaga Keuangan*. Gramedia.
- Alfian, I., & Siregar, E. (2024). Effectiveness of Digital Sharia Pawnshop Services in Increasing The Number of Customers Pegadaian Syariah. *Journal of Islamic Financial Technology*, 2(2). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v2i2.11040>
- Amirin, T. M. (1995). *Menyusun Rencana Penelitian*. PT RajaGrafindo Persada.
- Anisa, H., Supriyaningsih, O., Kurniati, E., & Cahyani, A. (2024). Effectiveness Of Using Pegadaian Sharia Digital Application Services (PSD) At PT. Pegadaian Syariah Branch Radin Intan Lampung. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 3 (1). <https://doi.org/10.24042/al-mashrof.v5i1.21988>
- Dedy, M. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu social lainnya)*. Remaja Rosadarkarya.
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 5(1), 61-69.
- rayana, R., Rinaldi, M., & Hendrawan, Y. (2025). Customer Perception of the Use Application Sharia Pawnshops Reviewed from Age Groups: A Study at the Meulaboh Branch of Sharia Pawnshops. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 6 (5) . <https://doi.org/10.38035/dijefa.v6i5.5364>
- Kotler P. & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PRENADA MEDIA GROUP.
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154-166.
- Maulani, D. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i2.140>
- Meilani, A. R., Hasibuan, N., & Nasution, M. J. I. (2022). Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan* 3(3). <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3.579>
- Maulana, B., & Noriska, N. K. S. (2023). The Use of Machine Learning in the Analysis of Pawnshop Digital Service on Customer Satisfaction. *Indonesian Journal of Contemporary Multidisciplinary Research*, 4

- (2). <https://doi.org/10.55927/modern.v2i4.4612>
- Nasution, L. M., & Syarvina, W. (2026). Analisis Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi Nasabah Berdasarkan Prinsip Syariah. *Edunomia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 374-384.
- Nurhayati, F., Yandi, L., Sausan, N. S. Q., & Malik, A. (2025). Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital: Introduction, Research Method, Study Theory, Research Results and Discussion, Conclusion. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), 175-186.
- Pratiwi, T. N., Batubara, C., & Ramadhani, S. (2025). Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Digital Pegadaian Syariah dalam Kemudahan Bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah CPS Arief Rahman Hakim. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 5 (2). <https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i2.936>
- Puspita, E., & Aisyah, A. (2025). Implementation of Digital Systems in the Pawn Process at PT. Pegadaian Syariah CPS Langsa. *Cendana International Conference on Social and Technology*. <https://doi.org/10.56473/cicost2025pp126-130>
- Rambe, I. S. (2025, June 16). *Kasir Pegadaian UPS Sibuhuan, wawancara*. 11.45.
- Safitri, N. N. N. (2023). Analysis of Customer Perceptions on The Use of Digital Services At Pegadaian Sharia Ahmad Yani Branch Pekanbaru. *Al-Amwal*, 12 (2). <https://doi.org/10.36341/al-amwal.v12i02.241>
- Setyaningrum, R., & Khotijah, S. A. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam. *Gorontalo Accounting Journal*, 105-115.
- Setyawan, A. (2022). Pawnshop Digital Service Quality and it's Implication on Customer Satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Pondok Labu Branch. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (8). <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i8.665>
- Subhan, M., & Agustina, A. (2023). Layanan Jasa dan Strategi Pembiayaan pada Masa Pandemi Covid di PT. Pegadaian Syariah Cabang Jambi. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4 (1). <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.1550>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widyawati, W., Mahatir, F. M., Prasetyo, P. P., & Asakdiyah, S. (2024). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual: Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6 (7). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3116>

Author: *Akhir Saleh Pulungan, Aisah Dani Pulungan, Junda Harahap, Nur Jannah Nasution*

Wiratna, S. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.