

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN TRANSAKSI NASABAH BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH

Lis Mawarni Nasution¹, Nurbaiti², Wahyu Syarvina³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan Indonesia

Email: lismawarninasution05@gmail.com¹, nurbaiti@uinsu.ac.id²,
wahyusyarvina@uinsu.ac.id³

Received April 09, 2026; Received in revised form April 14, 2026; Accepted April 15, 2026

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi dalam layanan keuangan syariah menuntut adanya sistem transaksi yang tidak hanya efisien dan aman, tetapi juga sesuai dengan prinsip fiqh muamalah. Namun, masih terdapat permasalahan terkait keterbatasan literasi digital serta pemahaman akad syariah di kalangan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan kemudahan transaksi nasabah berdasarkan prinsip syariah Islam di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap nasabah pengguna PSDS yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PSDS memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan transaksi, yang ditandai dengan efisiensi waktu, fleksibilitas akses layanan, kejelasan informasi, serta penyederhanaan prosedur pembayaran dan pelunasan rahn. Selain itu, tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kehalalan transaksi tergolong tinggi, didukung oleh penerapan akad rahn dan ijarah yang transparan serta bebas riba di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan. Meskipun demikian, kendala berupa rendahnya literasi digital dan pemahaman akad masih ditemukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PSDS efektif dalam meningkatkan kemudahan transaksi sesuai prinsip syariah, namun perlu didukung dengan edukasi berkelanjutan. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris mengenai optimalisasi layanan digital syariah dalam meningkatkan kualitas transaksi nasabah.

Kata Kunci: digitalisasi keuangan; kemudahan transaksi; kepercayaan nasabah; pegadaian syariah Digital; prinsip syariah

ABSTRACT

The development of digitalization in Islamic financial services demands transaction systems that are not only efficient and secure but also compliant with Islamic law principles. However, challenges remain, particularly related to limited digital literacy and understanding of sharia contracts among customers. This study aims to analyze the implementation of the Pegadaian Sharia Digital Service (PSDS) application in improving customer transaction convenience based on Islamic principles in Medan City. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation from PSDS users selected using purposive sampling. The findings indicate that the implementation of PSDS has a positive impact on transaction convenience, as reflected in time efficiency, service accessibility flexibility, clarity of transaction information, and simplified procedures for payment and rahn settlement. Furthermore, customer trust in the security and sharia compliance of transactions is relatively high, supported by the transparent implementation of rahn and ijarah contracts, free from riba, under the supervision of the Financial Services Authority. Nevertheless, obstacles such as limited digital literacy and understanding of sharia contracts persist among some users. This study concludes that PSDS is



effective in enhancing transaction convenience in accordance with Islamic principles, although continuous education and socialization are required. The contribution of this research lies in providing empirical insights into the optimization of digital Islamic financial services to improve customer transaction quality.

Keywords: *customer trust; ease of transactions; financial digitalization; sharia digital pawnshop services; sharia-compliant principles*

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, perkembangan teknologi yang pesat menuntut individu memiliki kompetensi dan sikap adaptif terhadap perubahan. Kemajuan teknologi informasi mempercepat arus informasi serta menyediakan berbagai sarana dalam pengelolaan aktivitas bisnis, sehingga mendorong terciptanya sistem yang lebih efektif, efisien, dan aman (Nurhaliza et al., 2024). Transformasi ini juga berdampak pada sistem pembayaran global, termasuk di Indonesia, melalui hadirnya layanan digital yang memfasilitasi transaksi secara cepat dan praktis melalui perangkat seluler (Febriani, Nasution, & Anggraini, 2025). Kondisi tersebut mendorong lembaga keuangan, termasuk lembaga non-bank seperti PT Pegadaian, untuk terus berinovasi dan bertransformasi menuju financial company agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi (Maulani, 2020; Sudarmanto et al., 2024).

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan jasa keuangan yang menyediakan pembiayaan gadai dan mikro fidusia dengan sistem jaminan barang. Untuk memperoleh dana, nasabah harus menggadaikan barang yang dapat ditebus kembali sesuai kesepakatan. Dalam rangka transformasi menuju financial company, Pegadaian melalui strategi G-5Star Generation meluncurkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) guna memperluas pangsa pasar, khususnya generasi milenial dan Generasi Z (Maulani, 2020; Nasution, 2025; Nurhayati, 2025; Simatupang & Dwiridotjahjono, 2025).

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) merupakan layanan digital dari PT Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. Aplikasi ini dirilis pada 29 Oktober 2018, dan pada tahap awal peluncurannya, lebih dari 10.000 unduhan telah tercatat melalui Google Play Store dan App Store (Somantri, 2020). Melalui PSDS, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi mengenai produk dan layanan yang disediakan oleh PT Pegadaian. Dari aspek kecepatan, keunggulan aplikasi PSDS memungkinkan nasabah memperoleh pelayanan yang setara dengan layanan di outlet Pegadaian (Maulani, 2020; Ovianda et al., 2025; Putra, 2025).

Aplikasi ini diharapkan dapat memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi melalui smartphone tanpa perlu melakukan interaksi secara langsung. Pegadaian Syariah Digital menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian Syariah. Beberapa fitur utama yang tersedia meliputi informasi produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran tagihan, serta tagihan lainnya (Pegadaian, 2023). Untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan pembelian serta pembayaran melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, PT Pegadaian Syariah telah mengintegrasikan fitur pembayaran virtual account melalui mobile banking (BNI, Mandiri, BCA, BSI, Maybank) dan e-wallet (ShopeePay, DANA, GoPay, OVO) (Setyaningrum & Khitijah, 2020).

Meskipun Pegadaian Syariah Digital bertujuan meningkatkan inklusi dan efisiensi layanan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Rendahnya literasi keuangan digital menyebabkan nasabah belum memahami penggunaan layanan secara optimal, sehingga meningkatkan risiko kesalahan transaksi (Kurniawan et al., 2023). Selain itu, kendala teknis,



keterbatasan jaringan, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan kesesuaian akad syariah turut memengaruhi tingkat kepercayaan dan adopsi layanan digital (OJK, 2025).

Permasalahan ini juga terjadi di Kota Medan, di mana nasabah didominasi oleh masyarakat menengah ke bawah, UMKM tradisional, dan usia lanjut, sehingga masih bergantung pada layanan konvensional serta memiliki persepsi bahwa transaksi digital lebih berisiko. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan literasi digital, penyederhanaan pemahaman akad, optimalisasi sistem, serta penguatan sosialisasi. Penerapan layanan hybrid juga dinilai efektif, seiring dengan meningkatnya penggunaan PSDS dalam beberapa tahun terakhir (Somantri, 2020; Rumakat, 2025).

Berdasarkan laporan kinerja PT Pegadaian, jumlah pengguna Pegadaian Syariah Digital secara nasional terus mengalami peningkatan sejak tahun 2021. Jumlah nasabah yang awalnya sekitar 554.000 pada 2021 meningkat secara bertahap hingga mencapai sekitar 4,6 juta nasabah aktif pada tahun 2025. Meskipun demikian, Pegadaian belum menyediakan data pengguna secara spesifik berdasarkan wilayah, termasuk Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan data nasional sebagai gambaran umum, sementara data lokal diperoleh melalui wawancara langsung dengan nasabah (Pegadaian, 2025).

Penerapan prinsip syariah pada layanan Pegadaian Syariah Digital didasarkan pada fatwa DSN-MUI melalui penggunaan akad *rahn* dan *ijarah* yang bebas dari riba (Luluk & Mohammad, 2018). Akad *rahn* memungkinkan nasabah memperoleh dana dengan jaminan barang tanpa bunga, melainkan biaya jasa penyimpanan yang transparan. Pelaksanaan akad secara digital diperbolehkan dalam fiqh muamalah selama memenuhi rukun dan syarat sah, adanya kesepakatan yang jelas, serta terhindar dari unsur gharar, maysir, dan riba (Pegadaian, 2025). Persetujuan elektronik sebagai bentuk ijab dan qabul juga dinilai sah apabila dilakukan secara sadar dan terdokumentasi, dengan tetap menjaga kejelasan dan penguasaan barang jaminan. Dengan demikian, digitalisasi Pegadaian Syariah tetap selaras dengan prinsip keadilan, transparansi, dan kepatuhan hukum (OJK, 2022).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan dan kemudahan transaksi nasabah. Menurut penelitian (Setyaningrum & Khitijah, 2020), menemukan bahwa aplikasi PSDS meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang cepat dan informasi yang komprehensif, serta memudahkan transaksi kapan saja dan di mana saja. Penelitian Yuni Agustin Putri (2022) menyatakan bahwa digitalisasi Pegadaian mampu meningkatkan efektivitas transaksi dan minat nasabah melalui layanan yang lebih praktis dan efisien. Menurut penelitian (Maulani, 2020), Penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan serta jumlah nasabah Pegadaian Syariah. Menurut penelitian (Nasrullah, 2024) penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penerapan Pegadaian Syariah Digital Service terbukti memberikan dampak positif terhadap kemudahan transaksi, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek teknis dan efektivitas, sementara penelitian yang mengintegrasikan kemudahan transaksi, implementasi digital, dan kesesuaian dengan prinsip syariah, khususnya pada konteks lokal seperti Kota Medan, masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam meningkatkan kemudahan transaksi nasabah berdasarkan prinsip syariah. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis yang tidak hanya mencakup aspek teknis dan kemudahan, tetapi juga kepatuhan syariah, seperti kejelasan akad *rahn* dan *ijarah*, transparansi biaya, serta pemenuhan rukun dan syarat akad. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kendala

implementasi, seperti rendahnya literasi digital, pemahaman akad, serta hambatan teknis dan verifikasi jaminan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan keuangan syariah digital berbasis prinsip *fiqh muamalah*, serta kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi bagi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan, transparansi, dan literasi digital nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan penggunaan layanan digital oleh nasabah secara optimal sesuai prinsip syariah, sehingga mendukung terciptanya sistem keuangan syariah yang inklusif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan kemudahan transaksi nasabah berdasarkan prinsip syariah Islam. Rancangan penelitian dilakukan secara operasional melalui tahapan: (1) studi pendahuluan dan identifikasi masalah, (2) studi literatur, (3) penentuan subjek penelitian, (4) pengumpulan data, (5) analisis data, dan (6) penarikan kesimpulan.

Penelitian dilaksanakan di Kota Medan pada tahun 2025. Subjek penelitian adalah 10 nasabah Pegadaian Syariah pengguna aplikasi PSDS yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) nasabah aktif, (2) pernah menggunakan aplikasi PSDS, dan (3) mampu memberikan informasi terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data (data saturation), yaitu ketika data yang diperoleh telah berulang dan dianggap memadai.

Materi yang diteliti meliputi: (1) kemudahan penggunaan aplikasi, (2) efisiensi dan kecepatan transaksi, (3) kejelasan informasi layanan, (4) tingkat kepercayaan dan keamanan transaksi, serta (5) kesesuaian penerapan akad syariah (rahn dan ijarah).

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui:

1. Wawancara, digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap kemudahan, keamanan, dan kesesuaian syariah dalam penggunaan aplikasi PSDS.
2. Observasi, digunakan untuk mengamati secara langsung penggunaan aplikasi oleh nasabah, termasuk kemudahan akses, alur transaksi, dan kendala teknis yang dihadapi.
3. Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa fitur aplikasi, bukti transaksi, serta dokumen terkait layanan PSDS.

Data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, penelitian terdahulu, serta dokumen resmi terkait Pegadaian Syariah dan prinsip syariah Islam, yang digunakan untuk memperkuat landasan teori dan analisis.

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, serta member check untuk memastikan kesesuaian data dengan informasi yang diberikan informan.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu: (1) reduksi data, untuk menyaring dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian; (2) penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis; dan (3) penarikan kesimpulan, untuk menginterpretasikan temuan penelitian terkait kemudahan transaksi dan kesesuaian prinsip syariah. Analisis dilakukan secara berkelanjutan hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

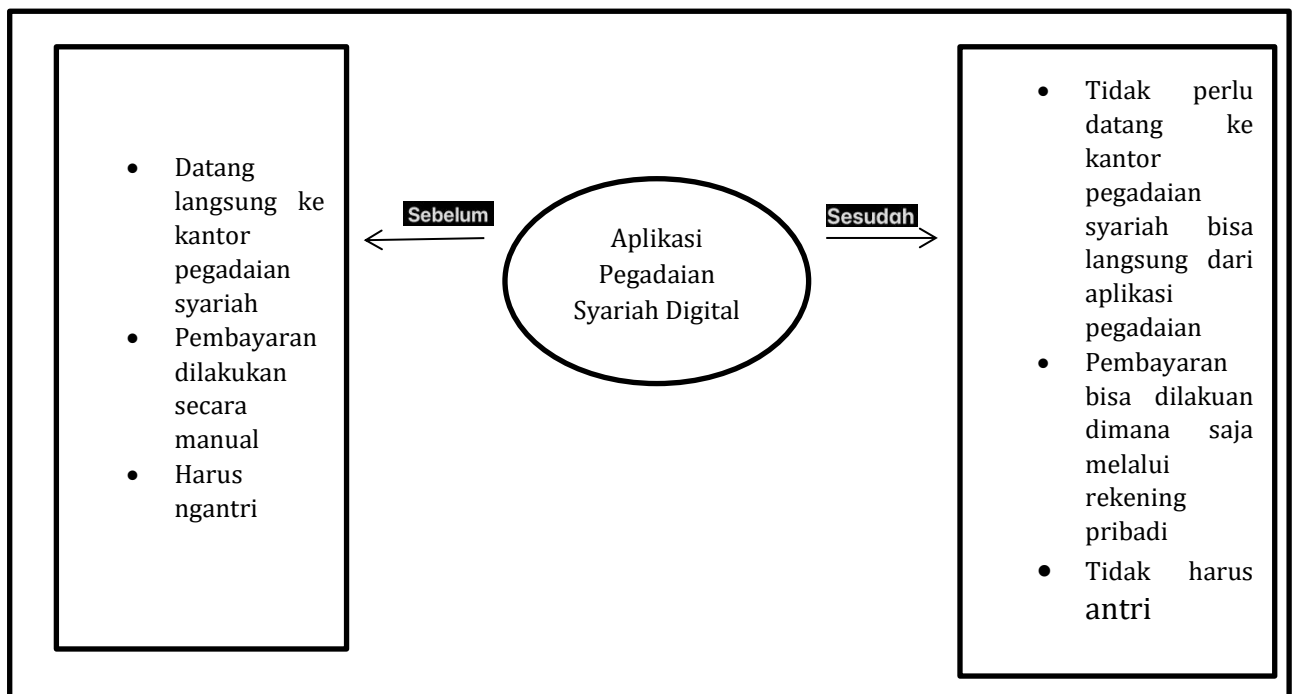
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service terbukti cukup efektif dibandingkan periode sebelum kehadirannya. Berdasarkan konsep perbandingan sebelum dan sesudah

implementasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital, terdapat nilai tambah pada kualitas layanan, kondisi operasional, serta kepuasan nasabah melalui informasi yang tersedia. Pasca-kemunculan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah dari mana saja tanpa harus mengunjungi outlet Pegadaian Syariah. Selain itu, nasabah memperoleh akses informasi mengenai harga emas (apakah mengalami kenaikan atau penurunan), jenis produk Pegadaian Syariah, serta estimasi nominal yang diperlukan untuk pelunasan rahn (Nurhayati, 2025).

Kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah selaras dengan tujuan Pegadaian Syariah, yaitu memberikan nilai tambah pada layanan bagi nasabah, khususnya generasi milenial dan Generasi Z, serta memfasilitasi kemudahan transaksi pembayaran dan pelunasan rahn tanpa kewajiban berkunjung ke outlet (Shaleha & Ghufron, 2025).

Dapat dilihat perbandingan proses layanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Konsep Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

Sumber: <https://pegadaian.co.id/> (data diolah) 2026

Berdasarkan Gambar 1. menunjukkan dua kondisi yg berbeda, yaitu sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Sebelum adanya aplikasi pegadaian syariah ini nasabah harus datang langsung ke kantor Pegadaian Syariah untuk melakukan transaksi. Proses pembayaran dilakukan secara manual dan nasabah juga harus mengantre untuk mendapatkan layanan. Sedangkan sesudah adanya aplikasi digital, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor pegadaian. Seluruh proses dapat dilakukan melalui aplikasi, termasuk pembayaran yang bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja menggunakan rekening pribadi. Selain itu, nasabah juga tidak perlu mengantre sehingga layanan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan data penelitian dari hasil wawancara terhadap 10 nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, sebagian besar memberikan penilaian positif terkait kemudahan transaksi melalui aplikasi tersebut, terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Nasabah Terhadap Kemudahan Bertransaksi Dengan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di Kota Medan

Nasabah	Hasil	Hasil Analisis
Ibu Dian	Aplikasi ini mudah digunakan karena tampilannya sederhana dan tidak membingungkan. Saya bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor pegadaian	Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, diketahui bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Nasabah menilai bahwa kehadiran aplikasi ini membuat proses transaksi menjadi lebih praktis dan efisien, karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian Syariah. Kemudahan tersebut dirasakan terutama oleh nasabah yang memiliki keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan, sehingga aplikasi digital menjadi solusi dalam melakukan pembayaran, pemantauan transaksi, serta pengajuan layanan gadai secara fleksibel. Selain itu, nasabah juga menyatakan bahwa tampilan aplikasi yang sederhana, fitur yang mudah dipahami, serta akses informasi transaksi yang jelas turut mendukung kemudahan dalam bertransaksi. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dinilai mampu menghemat waktu, mengurangi antrean di outlet, serta meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.
Kak Winda	Proses pengajuan gadai dan pembayaran cukup cepat. Saya merasa terbantu karena bisa dilakukan kapan saja melalui ponsel	
Bang Arya	Fitur-fitur dalam aplikasi mudah dipahami, terutama untuk pembayaran angsuran langkah-langkahnya jelas	
Ibu Desi	Dengan aplikasi ini, saya tidak perlu antre lama. Semua informasi transaksi bisa langsung dilihat di aplikasi.	
Pak Ikhwan	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memudahkan saya memantau jatuh tempo dan jumlah pembayaran	
Ibu Anggun	Transaksi menjadi lebih praktis karena bisa dilakukan dari rumah dan saya merasa aplikasi ini sangat membantu	
Pak Andry	Penggunaan aplikasi cukup mudah, meskipun di awal perlu sedikit penyesuaian tapi setelah terbiasa transaksi jadi lebih cepat	
Bang Putra	Saya merasa aman bertransaksi melalui aplikasi karena sistemnya jelas dan sesuai dengan prinsip syariah.	
Ibu Mida	Aplikasi ini memudahkan saya dalam melakukan pembayaran dan mengecek saldo pinjaman tanpa harus bertanya ke petugas.	
Kak Hijjah	aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan menghemat waktu.	

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa mayoritas nasabah memberikan tanggapan yang positif terhadap kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di Kota Medan. Hal ini tercermin dari pernyataan nasabah yang menilai bahwa aplikasi tersebut



memiliki tampilan yang sederhana, mudah digunakan, serta didukung oleh fitur-fitur yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, proses pengajuan gadai dan pembayaran dinilai lebih cepat dan praktis karena dapat dilakukan secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pegadaian. Nasabah juga merasakan kemudahan dalam mengakses informasi terkait transaksi, seperti pemantauan jatuh tempo dan jumlah pembayaran, sehingga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan transaksi. Dengan demikian, tabel tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas bertransaksi, serta menjadi solusi inovatif dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan berbasis syariah di era digital.

PT Pegadaian meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sebagai strategi untuk memfasilitasi dan mendukung nasabah dalam melaksanakan transaksi, khususnya bagi mereka yang mengalami keterbatasan waktu untuk mengunjungi outlet Pegadaian Syariah secara langsung. Melalui aplikasi ini, Pegadaian Syariah berupaya meningkatkan kualitas layanan, sehingga nasabah dapat menikmati kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan dalam bertransaksi sesuai prinsip syariah (Khairi & Julina, 2025).

Berdasarkan data penelitian dari hasil wawancara terhadap 10 nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, mayoritas menyatakan tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan kehalalan transaksi melalui aplikasi tersebut, terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di Kota Medan

Nasabah	Hasil	Hasil Analisis
Kak Winda	Saya merasa aman bertransaksi melalui aplikasi karena data dan pembayaran dijelaskan dengan jelas	Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kehalalan bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service tergolong tinggi.
Bang Arya	Transaksi di aplikasi ini halal karena menggunakan akad syariah dan tidak mengandung riba.	Nasabah merasa yakin menggunakan aplikasi tersebut
Ibu Desi	Saya percaya aplikasi ini karena setiap transaksi dijelaskan secara terbuka dan sesuai dengan prinsip syariah.	karena dikelola oleh Pegadaian Syariah, menerapkan akad sesuai prinsip syariah, serta tidak mengandung unsur riba.
Pak Ikhwan	Saya merasa tenang menggunakan aplikasi ini karena Pegadaian Syariah sudah terpercaya dan diawasi oleh pihak berwenang	Selain itu, nasabah juga menilai bahwa sistem keamanan aplikasi cukup baik dan informasi transaksi
Ibu Anggun	Keamanan aplikasi cukup baik, sehingga saya tidak ragu melakukan transaksi secara digital.	disampaikan secara jelas dan transparan, sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.
Pak Andry	Saya yakin transaksi di aplikasi ini halal karena sudah sesuai dengan aturan Islam.	Dengan demikian, aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dinilai dapat dipercaya

Bang Putra	Aplikasi ini memberikan rasa aman karena sistemnya jelas dan tidak merugikan nasabah.	sebagai sarana transaksi digital yang aman dan sesuai dengan prinsip syariah Islam.
Ibu Mida	Secara keseluruhan, saya merasa aman dan yakin bahwa transaksi melalui aplikasi ini halal dan sesuai syariah	
Kak Hijjah	Saya percaya menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service karena tidak ada unsur riba dalam transaksinya	

Sumber: Hasil Wawancara tahun 2026

Berdasarkan Tabel 2. tingkat kepercayaan nasabah dalam bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di Kota Medan tergolong tinggi. Hal ini tercermin dari pernyataan nasabah yang merasa aman dalam melakukan transaksi karena adanya kejelasan informasi terkait data dan pembayaran. Selain itu, nasabah juga meyakini bahwa transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip syariah, karena menggunakan akad syariah dan tidak mengandung unsur riba. Kepercayaan tersebut semakin diperkuat oleh adanya pengawasan dari pihak berwenang serta sistem keamanan aplikasi yang dinilai cukup baik. Nasabah juga menilai bahwa informasi transaksi disampaikan secara transparan dan mudah dipahami, sehingga menimbulkan rasa nyaman dalam bertransaksi. Dengan demikian, tabel tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service mampu membangun dan meningkatkan kepercayaan nasabah melalui jaminan keamanan, transparansi, serta kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah dalam layanan yang diberikan.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital menjadi salah satu strategi penyediaan layanan di era digital, yang memfasilitasi kemudahan transaksi bagi nasabah sekaligus membangun kepercayaan terhadap keamanan dan kehalalan bertransaksi melalui platform tersebut. Dengan demikian, PT Pegadaian menjaga eksistensi perusahaan di tengah dinamika era modern agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman (Hidayat et al., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) berkontribusi positif terhadap peningkatan kemudahan transaksi nasabah di Kota Medan. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas nasabah menyatakan bahwa aplikasi ini mampu mempermudah proses transaksi dari aspek waktu, akses, dan prosedur. Nasabah tidak lagi terikat pada layanan konvensional di outlet, melainkan dapat melakukan transaksi secara fleksibel melalui perangkat digital. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keuangan secara langsung meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi (Nasrullah, 2024).

Kemudahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, fleksibilitas layanan yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja. Kedua, desain aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami sehingga mendukung pengalaman pengguna (user-friendly). Ketiga, ketersediaan informasi yang transparan dan real-time, seperti informasi saldo, jatuh tempo, dan rincian pembayaran (Mohamed et al., 2025). Keempat, integrasi sistem pembayaran digital yang mempercepat proses transaksi. Kombinasi faktor tersebut menjadikan PSDS tidak hanya memberikan kemudahan teknis, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Maulani, 2020).

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi PSDS tergolong tinggi. Kepercayaan ini terbentuk karena adanya transparansi

informasi, keamanan sistem, serta kesesuaian transaksi dengan prinsip syariah melalui penerapan akad rahn dan ijarah yang bebas dari unsur riba (Febriani et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagai nilai utama dalam layanan keuangan Islam (Luluk & Mohammad, 2018). Dengan demikian, integrasi antara teknologi digital dan prinsip syariah menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi layanan digital.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi PSDS. Rendahnya literasi digital, khususnya pada nasabah dari kalangan menengah ke bawah, UMKM tradisional, dan usia lanjut, menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi (Ambari et al., 2024; Ihsan et al., 2025). Selain itu, keterbatasan pemahaman terhadap akad syariah serta kendala teknis seperti gangguan sistem dan jaringan juga memengaruhi pengalaman pengguna dan tingkat kepercayaan nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam memanfaatkannya (Shaleha & Ghufron, 2025; Hidayatullah et al., 2024).

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini sejalan dengan Setyaningrum (2020) dan Putri (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi Pegadaian mampu meningkatkan kemudahan dan efektivitas transaksi. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan Maulani (2020) dan Nasrullah (2024) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Namun, penelitian ini memiliki keunggulan karena mengintegrasikan analisis kemudahan transaksi dengan perspektif kepatuhan terhadap prinsip syariah, sehingga memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Dari sisi kelebihan, penelitian ini mampu memberikan gambaran empiris yang mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS, dengan pendekatan langsung melalui wawancara. Namun, keterbatasan penelitian terletak pada jumlah informan yang terbatas serta cakupan wilayah yang hanya berfokus pada Kota Medan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan PSDS tidak hanya meningkatkan kemudahan transaksi, tetapi juga memperkuat inklusi keuangan syariah dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital berbasis syariah. Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan berupa peningkatan literasi digital, edukasi akad syariah, serta optimalisasi sistem aplikasi agar lebih stabil dan responsif. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian ekonomi syariah, khususnya terkait integrasi teknologi digital dengan prinsip fiqh muamalah dalam layanan keuangan modern.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Kota Medan efektif dalam meningkatkan kemudahan transaksi nasabah, yang tercermin dari efisiensi waktu, fleksibilitas akses layanan, kejelasan informasi, serta penyederhanaan prosedur transaksi. Selain itu, tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kehalalan transaksi tergolong tinggi, didukung oleh penerapan akad rahn dan ijarah yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun, implementasi layanan ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital dan pemahaman akad syariah, serta keterbatasan teknis pada aplikasi.

Oleh karena itu, disarankan kepada pihak Pegadaian Syariah untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi digital serta pemahaman akad syariah, khususnya bagi nasabah dengan literasi digital rendah. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan sistem aplikasi



agar lebih stabil, responsif, dan mudah digunakan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah sampel dan cakupan wilayah, serta menggunakan pendekatan metode yang lebih beragam agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif terkait pengembangan layanan keuangan syariah berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambari, M. E., Menne, F., & Said, M. (2024). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(2), 83-90. <https://doi.org/10.56326/access.v2i2.2868>
- Febriani, G., Nasution, M. I. P., & Anggraini, T. (2025). The Influence Of Fintech Technology In Digital Wallet Services On Gen Z Purchases On FEBI UINSU Students. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 7(4). <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/alkharaj/article/view/8041/5035>
- Hidayat, W., Putri, S. D., & Izzati, F. K. (2024). Media Digital sebagai Enabler Gadai Syariah: Analisis Etnografi Virtual. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(2), 133-144. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/academica/article/view/13581>
- Hidayatullah, M. W., Lestari, P. I., Fauziah, H. A., Rahma, K. M., & Abadi, M. T. (2024). Implementasi Akad Rahn di Pegadaian Syari'ah Untuk Meningkatkan Kesadaran Tentang Keuangan Syari'ah. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(1), 81-90. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i1.568>
- Ihsan, A. M., Quraisy, M. N., Putra, D. A., & Masruro, I. (2025). Faktor Penghambat Digitalisasi Pemasaran Dan Keuangan Umkm Di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 4(11), 2675-2690. <https://doi.org/10.36841/jme.v4i11.7596>
- Khairi, M. F., & Julina. (2025). Digitalisasi Proses Gadai Emas di Pegadaian Syariah: Tinjauan Kritis terhadap Kesesuaian Fiqh Muamalah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 16135-16141. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/28260>
- Kurniawan, E., Sardini, S., Wulandari, C. H., & Silalahi, P. R. (2023). Analisis minat penggunaan digital payment di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(1), 234-247. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i1.653>
- Luluk, W. R., & Mohammad, G. (2018). Aplikasi Akad Rahn pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 27. <https://doi.org/10.30651/jms.v3i2.1736>
- Maulani, D. (2020). E- Government: Efektifitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(2655-237X), 185-194. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i2.140>
- Mohamed, H., Hilmy, A., Saujan, I., Lanka, S., & Lanka, S. (2025). *Customer Satisfaction on Digital Banking Services: Evidence from Islamic Financial Institutions in Sri Lanka*. 8(1), 41-59. <https://doi.org/10.23917/jisel.v8i01.7099>
- Nasrullah, R. U. (2024). Analisis Kemudahan Nasabah dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT Pegadaian Syariah Turatea. *Edukasi Islam: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(1), 71-84. <https://journal.yapnasjp.ac.id/index.php/edukasiana/article/download/41/31/249>
- Nasution, M. F. M., & Aslami, N. (2025). Digital Innovation Strategy to Foster Customer Satisfaction Growth at Pegadaian Syariah: Strategi Inovasi Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Pegadaian Syariah. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 26(4), 10-21070. <https://ijins.umsida.ac.id/index.php/ijins/%20citationstylelanguage/get/apa?submissionId=>



- 1592&publicationId=2259
- Nurhaliza, N., Fadhil, M. I., Kurniawan, D., & Nurbaiti, N. (2024). Analisis Persepsi Mahasiswa FEBI UINSU Mengenai Mobile Banking Bank Syariah Di Indonesia. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(1), 22-29. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i1.2559>
- 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. <https://ejournal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/4632>
- OJK. (2022). *Perkembangan dan Tantangan Keuangan Syariah Digital di Indonesia*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Roadmap-Pengembangan-Perbankan-Syariah-Indonesia-2020-2025.aspx>
- OJK. (2025). *Financial Literacy & Consumer Protection Activities Update*. <https://iru.ojk.go.id/iru/dataandstatistics/detaildataandstatistics/14028/financial-literacy-consumer-protection-activities-update-august-2025>
- Ovianda, M. R., Suhaety, Y., & Asmawati, A. (2025). Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 609-625. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1878>
- Pegadaian. (2025). *Pegadaian Syariah Digital sebagai Inovasi Layanan Keuangan Syariah*. <https://pegadaian.co.id/>
- Putra, H. (2025). Pengaruh Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Psds) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi. *Jurnal Psikososial dan Pendidikan*, 1(2), 1001-1013. <https://publisherqu.com/index.php/psikosopen/article/view/2689>
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem administrasi berbasis elektronik di pemerintah daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282-4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Simatupang, M. P. A., & Dwiridotjahjono, J. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Melalui Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Efektivitas Pelayanan Transaksi di PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. *Jurnal Sinabis*, 1(2), 618-625. <https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis/article/view/191>
- Shaleha, S. H., & Ghufron, M. I. (2025). Implementasi Akad Rahn Pada Produk Pembiayaan Multi Guna Berkah: Kontribusi Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 4(6), 723-734. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/2852>
- Setyaningrum, R., & Khitijah, S. A. (2020). The Analysis Of Application Of Pegadaian Syariah Digital Application Information System In Facilitating Customer To Transact According To Islamic Syariah. *Gorontalo Accounting Journal*, 3(2), 105-115. <https://doi.org/10.32662/gaj.v3i2.1027>
- Somantri, E. (2020). *Pengaruh brand awareness, social media marketing dan dampak psbb terhadap keputusan konsumen dalam berbelanja melalui gofood*. Thesis. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/64757/1/ENTIS%20SOMANTRI-FST.pdf>
- Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 645. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11628>