

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk sektor jasa keuangan. Digitalisasi menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi, memperluas akses layanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan¹. Di Indonesia, perkembangan teknologi digital ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, penggunaan perangkat seluler, serta tingginya aktivitas transaksi keuangan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi dalam memenuhi kebutuhan finansialnya. Sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut:



Sumber: DataReportal (2024) dan Otoritas Jasa Keuangan (2023), diolah peneliti (2026).

¹ Hariyati Feni, Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah, *Jurnal Of Islamic Economies and Busisnes*, Vol. 5, No. 1. Juni. 2020. Hal ,15

Berdasarkan Grafik 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023–2024 mencapai 221,2 juta orang, yang menunjukkan besarnya potensi pengembangan layanan berbasis digital. Jumlah pengguna aktif media sosial mencapai 191,1 juta orang, yang menggambarkan tingginya tingkat keterhubungan masyarakat dengan teknologi digital. Jumlah pengguna aktif pada layanan financial technology (fintech) mencapai 82 juta pengguna, yang menunjukkan semakin meningkatnya pemanfaatan layanan keuangan digital oleh masyarakat². Nilai transaksi pada fintech mengalami pertumbuhan sebesar 23,9%, yang mengindikasikan adanya pergeseran perilaku konsumen menuju penggunaan layanan keuangan berbasis digital³. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan digitalisasi di Indonesia memberikan peluang yang besar bagi lembaga keuangan, termasuk Pegadaian Syariah untuk mengembangkan layanan keuangan digital yang lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

Transformasi digital tidak hanya terjadi pada sektor keuangan konvensional, tetapi juga telah merambah industri keuangan syariah. Digitalisasi layanan keuangan syariah memberikan peluang yang besar bagi lembaga keuangan untuk menyediakan layanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien dengan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kehadiran teknologi digital juga mendukung peningkatan inklusi keuangan syariah dan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan digital pada berbagai lembaga

² Bank Indonesia. (2023). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Digital Indonesia 2023*. Jakarta: Bank Indonesia. Jakarta: Bank Indonesia https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/LPI_2023.aspx Diakses pada 18 Juni 2026 , Pukul 21.15 WIB

³ Bank Indonesia. (2023). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Digital Indonesia 2023*. Jakarta: Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/LPI_2023.aspx . Diakses pada tanggal 18 Juni 2026 Pukul 20.40

keuangan syariah serta pertumbuhan transaksi keuangan berbasis digital yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang melakukan transformasi digital adalah Pegadaian Syariah. Sebagai lembaga keuangan non-bank yang menyediakan berbagai layanan berbasis syariah, Pegadaian Syariah terus berupaya mengembangkan inovasi layanan untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat modern. Salah satu inovasi tersebut diwujudkan melalui hadirnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital (TRING) yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara praktis, termasuk pembukaan rekening tabungan emas, pembelian saldo emas, pembayaran transaksi hingga pemantauan saldo secara real time tanpa harus datang ke kantor cabang⁴.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis digital, aplikasi *TRING!* by Pegadaian menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Berdasarkan data PT Pegadaian, sejak diluncurkan pada Oktober 2025 hingga kuartal I tahun 2026, jumlah pengguna aplikasi *TRING!* telah mencapai lebih dari 6 juta pengguna dengan jumlah transaksi digital yang telah melampaui 25 juta transaksi dan nilai transaksi mendekati Rp60 triliun. Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian semakin diterima oleh masyarakat dan memiliki potensi yang besar dalam mendukung pengembangan produk keuangan syariah berbasis digital⁵. Namun, tingginya jumlah pengguna aplikasi tersebut belum tentu menunjukkan bahwa seluruh pengguna memiliki minat

⁴ Tarantang j., Astuti, M.,Awwaliyah, A., & Munawaraoh, M. “Regulasi dan implementasi pegadaian syariah di Indonesia”. Jakarta. Jurnal Ekonomi Syariah, Teori dan Terapan vol.1.no 2,(2019). Hal 23

⁵ PT Pegadaian (Persero). (2026). *Pengguna Aplikasi TRING! by Pegadaian Capai 6 Juta Pengguna dengan Nilai Transaksi Mendekati Rp60 Triliun*. Diakses pada 18 Juni 2026 dari <https://www.pegadaian.co.id>

yang tinggi untuk memanfaatkan produk tabungan emas melalui aplikasi TRING. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang membentuk minat nasabah dalam menggunakan layanan tabungan emas berbasis digital.

Produk tabungan emas menjadi salah satu produk unggulan Pegadaian Syariah yang diminati masyarakat karena memiliki karakteristik investasi yang relatif aman, mudah dijangkau, serta mampu melindungi nilai kekayaan dari dampak inflasi. Tabungan emas pada Pegadaian Syariah dijalankan berdasarkan prinsip syariah melalui akad yang sesuai dengan ketentuan Islam sehingga memberikan rasa aman bagi masyarakat muslim dalam berinvestasi. Kemudahan pembelian dengan nominal yang terjangkau menjadikan tabungan emas dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat.

Berdasarkan data PT Pegadaian (Persero) jumlah nasabah tabungan emas mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 jumlah nasabah tercatat sekitar 6,2 juta orang, kemudian meningkat menjadi 7 juta orang pada tahun 2022, selanjutnya mencapai 8,4 juta orang pada tahun 2023, dan meningkat menjadi 9,8 juta orang pada tahun 2024. Peningkatan jumlah nasabah tersebut menunjukkan bahwa produk tabungan emas semakin diminati oleh masyarakat. Namun, peningkatan jumlah nasabah tersebut belum dapat menggambarkan bahwa seluruh nasabah telah memanfaatkan layanan Pegadaian Syariah Digital (TRING) secara optimal⁶. Sebagian

⁶ PT Pegadaian (Persero). (2026). *Pengguna Aplikasi TRING! by Pegadaian Capai 6 Juta Pengguna dengan Nilai Transaksi Mendekati Rp60 Triliun*. Diakses pada 18 Juni 2026 dari <https://www.pegadaian.co.id>

masyarakat masih lebih memilih melakukan transaksi secara langsung dibandingkan melalui aplikasi digital.

Meskipun perkembangan layanan keuangan digital syariah terus meningkat dan produk tabungan emas memiliki potensi yang besar, minat masyarakat untuk menabung emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan digitalisasi layanan belum secara otomatis diikuti oleh meningkatnya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan tabungan emas berbasis digital⁷.

Salah satu faktor yang menjadi perhatian adalah tingkat literasi keuangan syariah masyarakat yang masih relatif rendah. Sebagian masyarakat belum memahami secara menyeluruh mengenai konsep tabungan emas, mekanisme transaksi, serta akad syariah yang digunakan dalam layanan tersebut. Rendahnya pemahaman tersebut menyebabkan masyarakat kurang memiliki keyakinan untuk memanfaatkan produk tabungan emas melalui platform digital.

Faktor kepercayaan dan keamanan juga menjadi aspek penting dalam penggunaan layanan keuangan digital. Masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap risiko penyalahgunaan data pribadi, keamanan transaksi, serta kemungkinan terjadinya gangguan sistem pada aplikasi digital⁸. Tingkat kepercayaan yang belum optimal terhadap keamanan layanan dapat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebagai sarana investasi emas.

⁷ Ikhwan Saputra, M. "Analisis Pembiayaan pada Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Banda Aceh: Pegadaian syariah". (2018) . Hal 10

⁸ Surepno, S. Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah. TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law, 1(2), (2018). Hal 11

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital yang diberikan. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, kecepatan akses, tampilan yang mudah dipahami, serta kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang responsif menjadi pertimbangan penting bagi nasabah⁹. Apabila layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pengguna, maka minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut juga cenderung menurun.

Karakteristik pengguna yang berbeda, seperti usia, tingkat pendidikan, pengalaman menggunakan teknologi, serta pengaruh lingkungan sosial turut memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Kelompok usia muda cenderung lebih mudah beradaptasi dengan teknologi dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Begitu pula rekomendasi dari keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan layanan tabungan emas digital.

Penelitian mengenai tabungan emas Pegadaian Syariah telah banyak dilakukan sebelumnya. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh variabel tertentu, seperti kemudahan penggunaan, promosi, persepsi manfaat, atau risiko, serta lebih banyak dilakukan pada layanan tabungan emas secara konvensional. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang membentuk minat nasabah dalam menabung emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian juga terlihat pada konteks wilayah, karena belum banyak penelitian yang dilakukan pada masyarakat Kabupaten Bangkalan yang

⁹ Nurhikmah Nurhikmah and Ismaulina Ismaulina, 'Tabungan Emas Pegadaian Syariah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah (Studi Nasabah Pegadaian Syariah Takengon)', *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2.1 (2020), Hal 1–11.

memiliki karakteristik sosial, tingkat literasi keuangan, dan perilaku penggunaan teknologi yang berbeda dengan masyarakat perkotaan¹⁰.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat dipahami bahwa minat nasabah untuk menabung emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat membentuk berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan dan keamanan, kualitas layanan digital, literasi keuangan syariah, serta pengaruh sosial. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang mampu mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang membentuk minat nasabah dalam menggunakan layanan tabungan emas berbasis digital¹¹. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pegadaian Syariah dalam merumuskan strategi pengembangan layanan digital yang lebih efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Membentuk Minat Nasabah untuk Menabung Emas Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (TRING)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁰ Harianto, Rifatul Jannah, Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember. Skripsi. (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember).2020.Hal 25

¹¹ Mawarni Bela, Ridwansyah, and Heni Vrawati, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Pada Investasi Emas Melalui Aplikasi Pegadaian Dalam Perspektif Bisnis Islam,” Jurnal Lentera Bisnis 14, no. 2 (2025): Hal 23.

1. Meningkatnya digitalisasi sektor keuangan syariah belum diikuti dengan optimalnya minat masyarakat dalam menggunakan produk tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital (TRING).
2. Tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, khususnya terkait produk tabungan emas dan mekanisme akad syariah yang digunakan, masih relatif rendah sehingga memengaruhi pemahaman dan minat dalam memanfaatkan layanan digital.
3. Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi pada layanan keuangan digital masih belum sepenuhnya kuat, sehingga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
4. Kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas layanan digital yang diberikan belum tentu dipersepsikan sama oleh setiap nasabah, sehingga dapat memengaruhi tingkat penerimaan teknologi dan minat menabung emas secara digital.
5. Adanya perbedaan karakteristik pengguna, seperti usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan teknologi digital, menyebabkan tingkat penerimaan terhadap layanan Pegadaian Syariah Digital menjadi beragam.
6. Pengaruh lingkungan sosial, rekomendasi dari keluarga, teman, maupun masyarakat sekitar, turut memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan layanan tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
7. Penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada layanan tabungan emas secara konvensional atau hanya mengkaji faktor tertentu, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk minat nasabah terhadap tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, khususnya pada masyarakat Kabupaten Bangkalan.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis tingkat minat masyarakat Bangkalan terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Fokus penelitian hanya mencakup aspek-aspek kepercayaan seperti keamanan dan kerahasiaan data, kemudahan penggunaan aplikasi, keandalan sistem, transparansi informasi, serta reputasi Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan syariah. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar kepercayaan, seperti strategi promosi atau kepuasan pelanggan secara umum. Objek pada penelitian ini terbatas pada masyarakat Bangkalan yang telah menggunakan atau mengetahui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut : Faktor-faktor apa saja yang membentuk minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang membentuk minat nasabah untuk menabung emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital (*TRING*), serta mengetahui faktor yang paling dominan berdasarkan hasil analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis/EFA*).

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Secara Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa keuangan syariah dan perilaku konsumen digital, dengan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah terhadap layanan keuangan berbasis teknologi.
- b. Kegunaan Secara Praktis: Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Pegadaian Syariah dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, khususnya produk tabungan emas. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam mengembangkan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat modern.

F. Kajian Pustaka

Untuk melakukan penelusuran penelitian ini maka peneliti melakukan pengkajian pada penelitian terdahulu yang mempunyai kaitan dan perbedaan dari penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Jurnal Pangestu, dan Aziz (2023) dengan judul “*Faktor-Faktor yang Memudahkan Nasabah dalam Transaksi Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital*” Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana kemudahan transaksi, keamanan, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini relevan dengan konteks aplikasi

Pegadaian Syariah, namun berbeda karena fokusnya pada kepuasan, bukan pada minat nasabah untuk menggunakan aplikasi.

2. Jurnal Siregar dan Hasanah (2022) dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Keuangan Syariah Digital*” dalam jurnal ini peneliti meneliti pengaruh kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko terhadap minat masyarakat menggunakan *fintech* syariah. Hasilnya menunjukkan bahwa manfaat dan kepercayaan menjadi faktor paling dominan. Penelitian ini relevan dalam konteks teknologi keuangan syariah, namun penelitian yang dilakukan saat ini lebih fokus pada produk tabungan emas Pegadaian Syariah.
3. Jurnal Penelitian oleh Rahmawati (2020) dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung Emas di Pegadaian Syariah*” menunjukkan bahwa religiusitas dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menabung emas di Pegadaian Syariah. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat religiusitas seseorang dapat mendorong kesadaran untuk memilih produk keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sementara kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah menjadi faktor penting dalam menumbuhkan minat untuk berinvestasi melalui produk tabungan emas. Penelitian ini meskipun dianggap relevan secara tematik karena sama-sama membahas faktor yang memengaruhi minat menabung emas, fokusnya masih terbatas pada layanan konvensional (*non-digital*) dan belum menyinggung aspek pemanfaatan teknologi atau penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang kini semakin berkembang pesat.

4. Skripsi Sulthan Ahmad Mamduh (2024) yang berjudul “*Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Risiko terhadap Minat Masyarakat dalam Menabung Emas pada Pegadaian Syariah Digital (Studi di Wilayah JABODETABEK)*” menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan persepsi risiko secara signifikan memengaruhi minat masyarakat menabung emas melalui platform digital di wilayah Jabodetabek, sehingga menegaskan relevansi model TAM + faktor risiko untuk konteks tabungan emas digital. Perbedaannya cakupan geografis (Jabodetabek vs. Bangkalan), serta kemungkinan penekanan variabel yang fokus pada variabel TAM dan risiko sementara yang berpotensi memperluas model dengan memasukkan literasi keuangan syariah, norma sosial/keagamaan lokal, dan kepercayaan terhadap institusi Pegadaian Syariah, sehingga memberikan kontribusi baru pada pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah di konteks lokal Bangkalan.
5. Skripsi Irma Hasnita (2021) dengan judul “*Mekanisme Tabungan Emas Dengan Akad Murabahah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh*” mengungkap bahwa produk tabungan emas di lembaga tersebut menggunakan akad murabahah, di mana nasabah terlebih dahulu menabung lalu dapat mencetak atau menarik emas batangan, dan Pegadaian Syariah membelikan emas atas nama nasabah sesuai kesepakatan harga pokok ditambah margin keuntungan. Penelitian ini juga menemukan keunggulan produk berupa kemanan, kemudahan dan biaya yang relatif murah, namun terdapat kendala berupa proses literasi dan sosialisasi yang belum optimal serta waktu pencetakan emas yang cukup lama (1–3 bulan) dan

adanya biaya cetak tambahan. penelitian hanya fokus pada mekanisme produk dan operasional akad syariah (legal-operasional) dalam layanan tabungan emas konvensional di Banda Aceh tanpa menguji variabel minat nasabah, penggunaan aplikasi digital atau faktor teknologi, sedangkan penelitian saya menitikberatkan pada minat nasabah untuk menabung emas melalui aplikasi digital di cabang Bangkalan.