

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perkembangan layanan digital pada sektor keuangan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) yang memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai layanan, termasuk produk Tabungan Emas. Penggunaan aplikasi digital dapat menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk Tabungan Emas pada Unit Pegadaian Syariah Burneh serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam penggunaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan aplikasi Atlas.ti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi PSDS cenderung positif, karena dinilai memudahkan dan membantu proses transaksi Tabungan Emas. Namun, tingkat pemahaman setiap nasabah berbeda-beda sesuai pengalaman penggunaan teknologi. Kendala yang ditemukan meliputi faktor internal berupa keterbatasan pemahaman teknologi digital serta faktor eksternal berupa gangguan jaringan internet dan kondisi perangkat.

Kata Kunci: Pegadaian Syariah, Pegadaian Syariah *Digital Service*, Tabungan Emas

ABSTRACT

This study examines the development of digital services in the financial sector that make it easier for the public to conduct transactions. One such innovation is the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) app, which makes it easier for customers to access various services, including the Gold Savings product. The use of digital apps can lead to different perceptions among customers. This study aims to determine customers' perceptions regarding the use of the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application in accessing the Gold Savings product at the Burneh Pegadaian Syariah Unit, as well as to identify the challenges encountered in its use.

This study employs a qualitative approach using a case study design. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data obtained were then analyzed using the Atlas.ti software.

The results of the study indicate that customers' perceptions of the PSDS app are generally positive, as it is considered to simplify and facilitate the Gold Savings transaction process. However, the level of understanding varies among customers depending on their experience with technology. The challenges identified include internal factors such as limited understanding of digital technology, as well as external factors such as internet connectivity issues and device conditions.

Keywords: Pegadaian Syariah, Sharia Pawnshop Digital Service, Gold Savings