

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman digital dan globalisasi saat ini, teknologi informasi serta komunikasi telah menjadi unsur penting dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang semakin cepat juga telah berdampak pada hampir semua segi kehidupan, termasuk juga dalam sektor pekerjaan. Teknologi berfungsi sebagai pendorong utama dalam menyederhanakan pekerjaan, mempercepat proses, serta membuka jalur baru bagi perusahaan untuk berkembang lebih dinamis. Kehadiran sistem informasi dan komunikasi modern kini menjadi fondasi penting yang mengubah pola operasional bisnis secara menyeluruh. Organisasi yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus mengoptimalkan penerapannya akan lebih mudah membangun posisi kompetitif di pasar¹.

Bisnis mengalami percepatan luar biasa di era digital, ditandai dengan munculnya peluang baru yang lahir dari pemanfaatan teknologi dan jaringan internet. Inovasi ini memungkinkan perusahaan menjangkau pasar yang lebih luas, menyempurnakan efektivitas operasional, serta mendorong pertumbuhan usaha dengan ritme yang lebih cepat. Penelitian menunjukkan bahwa arus ekonomi digital

¹ Dian Sudiantini and others, 'Penggunaan Teknologi Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Di Dalam Era Digital Sekarang', *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2.2 (2023), 262–69.

menghadirkan kesempatan yang lebih adil dan menyeluruh, tetapi pada saat yang bersamaan menimbulkan masalah bagi sektor untuk tetap menghasilkan inovasi. Situasi ini mengharuskan perusahaan untuk tidak hanya mengambil peluang yang ada, tetapi juga harus mampu menghasilkan inovasi baru untuk mempertahankan daya saing di tengah perubahan yang cepat. Ekonomi digital merupakan *sharing economy* yang mengangkat banyak usaha kecil dan menengah untuk memasuki dunia bisnis².

Peningkatan keterampilan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi menjadi langkah penting yang harus dijalankan setiap perusahaan. Upaya ini bertujuan agar organisasi mampu menghadapi proses digitalisasi dengan lebih siap, sekaligus memanfaatkan teknologi secara optimal untuk mendukung kebutuhan kerja. Dengan demikian, perusahaan dapat menghindari risiko tertinggal dan tetap bersaing di tengah perkembangan pesat dunia digital. Aktivitas pekerjaan di Indonesia saat ini sangat bergantung pada berbagai aplikasi untuk memperlancar tugas-tugas harian. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya terlihat di sektor pemerintahan, tetapi juga di area nonpemerintah, menjadikan proses kerja lebih mudah dan efisien³.

² Aurelia Widya Astuti, Sayudin Sayudin, and Azka Muharam, 'Perkembangan Bisnis Di Era Digital', *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2.9 (2023), 2787–92.

³ Aulia Asri Choirinisa and Khairul Ikhwan, 'Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap', *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2.5 (2022), 483–92.

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Keuangan Inklusif (PerPres SNKI) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai keadaan di mana setiap orang memiliki akses terhadap layanan keuangan formal yang berkualitas, tersedia tepat waktu, aman, serta terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing. Indikator penting untuk mengevaluasi derajat inklusi keuangan meliputi sejauh mana individu dapat mengakses layanan keuangan, frekuensi pemanfaatan berbagai produk finansial, kualitas layanan yang disediakan, serta dampaknya terhadap peningkatan kesejahteraan sosial⁴.

Lembaga keuangan nonbank, seperti Pegadaian Syariah, memegang peran penting dalam mempertahankan standar layanan sekaligus meningkatkan relevansi di tengah pesatnya perubahan zaman. Usaha untuk meningkatkan kualitas dan menciptakan inovasi menjadi faktor utama agar tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta bersaing di era digital. Saat ini, Pegadaian Syariah mulai memasuki tahap transformasi menuju *financial company* sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan Masyarakat dan dinamika industry keuangan. Peranan institusi keuangan non-bank seperti Pegadaian Syariah makin signifikan dalam memelihara mutu dan meningkatkan pelayanan agar tetap relevan di tengah perubahan zaman yang semakin berkembang. Usaha yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi faktor

⁴ Andi Hanifah Nurhikmah, Anggun Okta Fitri, and M Bahrudin, 'Analisis Peran Digitalisasi Terhadap Peningkatan Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia', *Inflasi : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 2.1 (2025), 70–76.

penting agar tidak tertinggal oleh perubahan yang sangat cepat dan dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat⁵. Pegadaian Syariah sebagai institusi keuangan syariah yang bukan bank saat ini sedang mengalami proses perubahan menuju entitas finansial yang lebih modern. Inisiatif ini mencerminkan tekad untuk memperbesar peran dan pelayanan, sehingga dapat beradaptasi dengan perubahan dalam industri keuangan yang terus melaju dengan cepat⁶.

Teknologi yang saat ini semakin maju mengharuskan industri di segala bidang untuk membenahi diri agar mampu beradaptasi dengan teknologi sehingga dapat memberikan produk dan jasa yang baik kepada konsumen. Pengembangan *fintech* merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat dan mudah, termasuk bagi industri dan nasabah perbankan di Indonesia. Oleh sebab itu, Pegadaian menawarkan layanan teknologi terbaru dengan meluncurkan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS)⁷.

Pegadaian Syariah juga memiliki berbagai produk layanan, salah satunya tabungan emas, yang memungkinkan masyarakat menabung dalam bentuk emas secara digital dengan nominal kecil namun tetap

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011).

⁶ Ramadansyah, 'Pengaruh Penggunaan Pegadaian Syariah Digital (PSD) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan', *Doctororal Disertation*, 2022.

⁷ Siti Afidatul Khotijah Rizky Setyaningrum, 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam', *Accounting Journal*, 3.2 (2020).

bernilai investasi. Pegadaian Syariah dalam zaman digital terus berinovasi dengan menyajikan layanan yang berbasis aplikasi, salah satunya melalui Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS). Platform ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melaksanakan beragam transaksi, membeli produk, hingga memonitor saldo emas secara online, sehingga pengalaman layanan menjadi lebih mudah dan efektif. Keberadaan layanan digital ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan persepsi positif nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah, serta memperluas akses masyarakat terhadap produk keuangan syariah⁸.

Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) yang diluncurkan oleh PT Pegadaian (Persero) pada tahun 2018 merupakan manifestasi nyata dari inovasi layanan yang berbasis digital. Kehadiran aplikasi ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai layanan keuangan. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara praktis dan efisien. Sebagian besar pelanggan Pegadaian Syariah merupakan pegawai atau PNS yang biasanya bertugas dari pagi sampai sore. Situasi ini menjadikan layanan digital sebagai solusi yang efisien, karena semua transaksi, pembelian, dan pengecekan saldo emas

⁸ M. Oktavia, T., Mela Karina, L., Zaki, H., Laura Hardilawati, W., Fikri, K., Luthfi and L. Melina, E., Farhat, 'Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Embs*, 2.2 (2023), 30–37.

dapat dilaksanakan secara langsung melalui ponsel pintar tanpa perlu pergi ke kantor Pegadaian Syariah⁹.

Pegadaian Syariah *Digital Service* menyediakan berbagai informasi dan manfaat bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi gadai. Platform ini juga menghadirkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Layanan ini meliputi pemesanan gadai secara online, pengajuan dana untuk usaha melalui sistem online, pembukaan rekening Tabungan Emas baru, serta kemudahan dalam membeli atau mengisi ulang Tabungan Emas. Dengan adanya fitur-fitur ini, pelanggan dapat menikmati layanan keuangan dengan lebih praktis tanpa perlu datang ke kantor secara langsung. Aplikasi *Digital Service* Pegadaian Syariah tidak hanya menawarkan fungsi utama seperti gadai secara online dan tabungan emas, tetapi juga memiliki berbagai layanan tambahan. Terdapat fasilitas untuk melakukan pembayaran transaksi gadai, membayar berbagai layanan Pegadaian, serta sejumlah fitur lainnya yang semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan keuangan secara digital¹⁰.

Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) merupakan salah satu bentuk transformasi yang diwujudkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk akses terhadap produk

⁹ *Ibid*, 3.

¹⁰ Dkk Feni Hariyati, 'Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah', *Journal Of Islamic Economies and Busine*, 2.1 (2020), 62.

Tabungan emas. Produk ini yang dimana menjadi salah satu layanan unggulan pegadaian karena menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk berinvestasi emas dengan modal yang relatif kecil dan sesuai prinsip syariah. Pemanfaatan layanan digital ini dapat berbeda di setiap wilayah, tergantung pada karakteristik dan tingkat literasi digital masyarakat setempat.

Nasabah di Unit Pegadaian Syariah Burneh belum sepenuhnya memanfaatkan layanan digital yang telah tersedia. Hal ini diduga berkaitan dengan usia, mengingat sebagian masyarakat di daerah pedesaan didominasi oleh kelompok usia lanjut yang masih kurang memahami penggunaan smartphone. Selain itu, terdapat kendala lain seperti keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya sosialisasi, serta hambatan teknis dalam mengakses layanan.

Sebagian nasabah menilai penggunaan aplikasi terasa lebih rumit karena mereka lebih terbiasa datang langsung ke Pegadaian Syariah untuk mengantre dan melakukan pembayaran secara tunai, kebiasaan ini membuat adaptasi terhadap layanan digital berjalan lebih lambat dibandingkan dengan metode konvensional. Nasabah juga menyatakan belum memiliki minat membuka Tabungan Emas melalui aplikasi karena merasa khawatir apabila handphone hilang dan data pribadinya disalahgunakan¹¹.

¹¹ Menurut Nasabah Mudhia (Komunikasi Pribadi, 5 november 2025)

Tabel 1.1
Data Persentase Pencapaian Penggunaan Aplikasi PSDS

Outlet	Target Aplikasi	%
CPS Bangkalan	535	150.0%
UPS Aermata	833	180,5%
UPS Kamal	843	173,5%
UPS Arosbaya	818	171,3%
UPS Burneh	825	141,0%

Sumber: Data Sekunder diolah (2025).

Pemanfaatan layanan digital di Unit Pegadaian Syariah Burneh tidak selalu berjalan optimal. Data kinerja nasabah baru periode Desember 2025 memperlihatkan adanya perbedaan tingkat pencapaian antar outlet, sehingga menunjukkan variasi efektivitas penggunaan layanan digital. UPS Burneh mencatat persentase pencapaian sebesar 141,0%. Meskipun telah melampaui target, namun relatif lebih rendah dibandingkan beberapa outlet lain seperti UPS Aermata (180,5%), UPS Kamal (173,5%), dan UPS Arosbaya (171,3%).

Kondisi ini menjadi menarik untuk dikaji, mengingat seluruh UPS berada dalam wilayah operasional yang sama serta didukung oleh sistem dan kebijakan yang seragam. Perbedaan hasil yang terlihat diduga berkaitan erat dengan sikap nasabah, terutama bagaimana pandangan mereka terhadap pemakaian aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) untuk mengakses produk Tabungan Emas. Pandangan yang baik akan mendorong nasabah untuk lebih giat memanfaatkan layanan digital,

sementara pandangan yang kurang positif dapat menghalangi penggunaan aplikasi ini. Persepsi kemudahan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam konteks penggunaan layanan digital. Pandangan nasabah terhadap tingkat kemudahan akan sangat memengaruhi sejauh mana mereka mau beradaptasi dan memanfaatkan aplikasi yang tersedia. Persepsi kemudahan merujuk pada sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) mudah dipahami dan dioperasikan. Kemudahan dalam penggunaan fitur, tampilan aplikasi yang jelas, serta alur transaksi yang sederhana dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan, termasuk dalam membuka dan mengelola Tabungan Emas secara digital. Oleh karena itu, persepsi kemudahan turut menjadi aspek yang relevan untuk dikaji dalam penelitian ini.

Peneliti terdorong melakukan kajian terhadap nasabah Unit Pegadaian Syariah Burneh karena belum semua nasabah memahami manfaat dari aplikasi yang tersedia. Fokus penelitian ini diarahkan untuk menggali sejauh mana tingkat pemahaman dan pemanfaatan layanan digital oleh nasabah. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut serta mengakses produk Tabungan Emas Pegadaian melalui digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang relevan bagi nasabah Pegadaian Syariah, terkhusus Unit Pegadaian Syariah Burneh, terkait

manfaat penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* dalam membuka Tabungan Emas.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu “**Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) Dalam Mengakses Produk Tabungan Emas Pada Unit Pegadaian Syariah Burneh**”

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Belum diketahui secara pasti bagaimana tingkat persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi pegadaian syariah *digital service* (PSDS) dalam mengakses produk tabungan emas, baik dari sisi kemudahan, keamanan, maupun efektivitasnya .
2. Belum diketahui bagaimana persepsi nasabah Unit Burneh Pegadaian Syariah terhadap layanan Tabungan Emas yang diakses melalui aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS).Belum diketahuinya apakah nasabah memahami manfaat Tabungan emas sebagai sarana investasi jangka panjang yang aman dan sesuai prinsip syariah.
3. Masih adanya kecenderungan nasabah untuk melakukan transaksi secara konvensional di outlet Pegadaian Syariah Burneh, meskipun telah tersedia layanan digital yang lebih efisien dan praktis.
4. Masih terdapat kendala dalam implementasi layanan digital di lingkungan Unit Pegadaian Syariah Burneh, seperti keterbatasan pemahaman fitur, kepercayaan terhadap sistem digital, dan kebiasaan

nasabah yang lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di outlet.

5. Belum jelas apakah persepsi positif atau negatif nasabah terhadap Pegadaian Syariah *Digital Service* dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia, pendidikan, pekerjaan, atau pengalaman digital sebelumnya.
6. Masih perlu diteliti apakah nasabah menilai tabungan emas hanya sebagai tabungan biasa atau sudah akui alat investasi yang menguntungkan di masa depan.

B. Pembatasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap fokus dan tidak melebar ke aspek yang kurang relevan, peneliti menetapkan batasan-batasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada persepsi nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk tabungan emas, bukan pada produk Pegadaian Syariah lainnya seperti pembiayaan rahn, arrum, atau produk non-emas.
2. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah Unit Pegadaian Syariah Burneh, sehingga hasil penelitian tidak mewakili seluruh nasabah Pegadaian Syariah di wilayah lain.
3. Aspek persepsi nasabah yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan, dan kepercayaan terhadap

Aplikasi PSDS, sesuai dengan teori persepsi dan penerimaan teknologi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk Tabungan emas pada Unit Pegadaian Syariah Burneh?
2. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) untuk mengakses layanan Tabungan Emas?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk Tabungan emas pada Unit Pegadaian Syariah Burneh.
2. Untuk tantangan apa saja yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah *digital service*, baik dari segi kepercayaan, pengetahuan digital, maupun akses teknologi.

Adapun kegunaan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* dalam mengakses Tabungan Emas yang bisa untuk sebagai Tabungan berupa emas dan atau untuk investasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi PT Pegadaian (Persero), khususnya Unit Pegadaian Syariah Burneh, dalam upaya meningkatkan kualitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS), terutama terkait dengan kemudahan penggunaan serta pemahaman nasabah terhadap fitur Tabungan Emas.

E. Kajian Pustaka

1. Penelitian Amalia Zumarnis (2022) berjudul “*Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Pelayanan di Pegadaian Syariah*”¹² bertujuan menilai efektivitas PSDS dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa PSDS cukup efektif dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan, meski masih ada kendala pada efisiensi, keandalan, dan daya tanggap, serta belum terlihat peningkatan jumlah nasabah yang signifikan. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang sama, yaitu Aplikasi PSDS, dan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif

¹² Amalia Zurmanis, ‘Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah’, 2022.

deskriptif. Perbedaannya, penelitian Amalia berfokus pada efektivitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada persepsi nasabah terhadap PSDS dalam mengakses produk tabungan emas di Unit Pegadaian Syariah Burneh.

2. Penelitian Nurul Lailatul Fitriyah (2022) berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Cilegon*” bertujuan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada objek yang sama, yaitu Pegadaian Syariah, serta sama-sama membahas faktor yang memengaruhi tanggapan nasabah terhadap layanan. Adapun perbedaannya, penelitian Nurul berfokus pada kualitas pelayanan secara langsung, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada persepsi nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk tabungan emas di Unit Pegadaian Syariah Burneh.
3. Penelitian Lisa Laura Fibriyanti dan Cihwanul Kirom (2025) berjudul “*Strategi Pemasaran dan Adaptasi Digital Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Kudus*” bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran dan adaptasi digital pada produk tabungan emas dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan bauran pemasaran 7P (produk, harga, tempat,

promosi, orang, proses, dan bukti fisik) yang dikombinasikan dengan adaptasi digital melalui aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) mampu meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas edukasi nasabah. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang sama, yaitu aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dan produk tabungan emas. Adapun perbedaannya, penelitian Lisa Laura Fibriyanti berfokus pada strategi pemasaran dan implementasi digital dari sisi lembaga, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi PSDS dalam mengakses produk tabungan emas pada Unit Pegadaian Syariah Burneh.

4. Penelitian Sita Farokha dan Alimuddin Rizal R. (2022) berjudul “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Niat Menabung pada Produk Tabungan Emas Pegadaian*”¹³ bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap niat nasabah dalam menabung pada produk tabungan emas Pegadaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menabung, yang berarti semakin tinggi persepsi nasabah terhadap manfaat, kemudahan, dan keamanan layanan, maka semakin besar pula

¹³ Alimuddin Rizal R. Sita Farokha, ‘JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN’, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian*, 4.3 (2022), 1323–41.

keinginan nasabah untuk menabung emas. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu produk tabungan emas Pegadaian serta pembahasan mengenai faktor manfaat, kemudahan, dan keamanan yang dirasakan nasabah. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut menitikberatkan pada pengaruh variabel persepsi terhadap niat menabung dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis persepsi nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk tabungan emas di Unit Pegadaian Syariah Burneh.

5. Penelitian Ramadansyah (2022) berjudul “*Pengaruh Penggunaan Pegadaian Syariah Digital (PSD) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan*”¹⁴ bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan Pegadaian Syariah Digital terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan emas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Syariah Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, di mana semakin baik pemanfaatan layanan digital maka semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan emas. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang sama, yaitu produk tabungan emas Pegadaian Syariah serta

¹⁴ Ramadansyah.

pembahasan mengenai pemanfaatan layanan digital dalam mendukung akses nasabah. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada pengaruh penggunaan layanan digital terhadap minat nasabah dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada analisis persepsi nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mengakses produk tabungan emas di Unit Pegadaian Syariah Burneh menggunakan pendekatan kualitatif.

Tabel 1.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Amalia Zumarnis (2022), “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Pelayanan di Pegadaian Syariah”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PSDS cukup efektif dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya.	Persamaan penelitian terletak pada objek kajian yang sama, yaitu aplikasi PSDS, serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.	Penelitian tersebut berfokus pada efektivitas pelayanan aplikasi PSDS, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap penggunaan PSDS dalam mengakses produk Tabungan Emas di UPS Burneh.
2.	Nurul Lailatul Fitriyah (2022) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Cilegon”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian terletak pada objek yang sama, yaitu Pegadaian Syariah, serta sama-sama membahas tanggapan nasabah terhadap layanan.	Penelitian tersebut berfokus pada kualitas pelayanan secara langsung, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS dalam mengakses produk Tabungan Emas di UPS Burneh.
3.	Lisa Laura Fibriyanti dan Cihwanul Kirom (2025) dengan judul “Strategi Pemasaran dan Adaptasi Digital Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Kudus”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran 7P dan adaptasi digital melalui aplikasi PSDS mampu meningkatkan kemudahan akses serta efektivitas edukasi nasabah.	Persamaan penelitian terletak pada objek kajian yang sama, yaitu aplikasi PSDS dan produk Tabungan Emas.	Penelitian Lisa Laura Fibriyanti dan Cihwanul Kirom berfokus pada strategi pemasaran dan implementasi digital dari sisi lembaga, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi PSDS dalam mengakses produk Tabungan Emas di UPS Burneh.
4.	Sita Farokha dan Alimuddin Rizal R. (2022) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Niat Menabung pada Produk Tabungan Emas Pegadaian”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap niat nasabah untuk menabung emas.	Persamaan penelitian terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu produk Tabungan Emas Pegadaian serta pembahasan mengenai manfaat, kemudahan, dan keamanan yang dirasakan nasabah.	Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh variabel persepsi terhadap niat menabung dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS dalam mengakses produk Tabungan Emas di UPS Burneh.
5.	Ramdansyah (2022) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Pegadaian Syariah Digital (PSD) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Syariah Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Emas.	Pegadaian Syariah Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Emas. Persamaan penelitian terletak pada objek kajian yang sama, yaitu produk Tabungan Emas Pegadaian Syariah serta pembahasan mengenai pemanfaatan layanan digital bagi nasabah.	Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh layanan digital terhadap minat nasabah dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS dalam mengakses Tabungan Emas dengan pendekatan kualitatif.

Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, (2026).