

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH LABANG**

SKRIPSI



Oleh:
Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
NIM. 220721100246

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN ILMU KEISLAMAN
FAKULTAS KEISLAMAN
UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA
2026**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH LABANG**

SKRIPSI



Oleh:
Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
NIM. 220721100246

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN ILMU KEISLAMAN
FAKULTAS KEISLAMAN
UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Ibnu Rusy Ramadhan

NIM : 220821100246

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini:

- a. Adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri
- b. Benar-benar bebas dari plagiasi, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Jika kemudian hari terbukti ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya siap di tindak sesuai hukum yang berlaku.

Bangkalan, 25 Mei 2026

Saya menvatakan,



Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
NIM. 220721100246



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TRUNODJOYO MADURA
FAKULTAS KEISLAMAN

Jl. Raya Telang, PO BOX 2 Kamal, Bangkalan-Madura

Telp. (031) 3011146, Fax. (031) 3011506

Laman : www.trunojoyo.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **Moh Ibnu Rusy Ramadhan**
NIM : 220721100246
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ilmu Keislaman
Fakultas : Keislaman
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Unit Pegadaian Syariah Labang

Telah dilakukan **Uji Plagiasi** dengan hasil persentase plagiasi:

BAB I : 12 persen
BAB II : 24 persen
BAB III : 27 persen
BAB IV : 5 persen

(ketentuan batas plagiasi maksimal: BAB I, BAB II, BAB III sebesar 30 persen dan BAB IV sebesar 10 persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menyatakan,

Bangkalan, 28 September 2026
Petugas Uji Plagiasi,



Moh Ibnu Rusy Ramadhan
NIM. 220721100246

Ratna MS
NIP. 198303132015042001



Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Keislaman,

Dr. Dzulkurulloh, S.E.I., M.SEI.
NIP. 198703082015041005

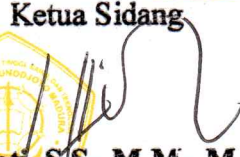
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh

Nama : Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
Nim : 220721100246
Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Unit
Pegadaian Syariah Labang

Telah di pertahankan di hadapan dewan penguji Fakultas Keislaman Universitas
Trunodjoyo Madura pada Hari Kamis, 27 Juli 2026.

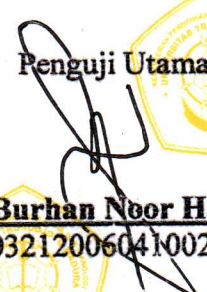
Ketua Sidang


Dr. Tri Pujiati, S.S., M.M., M.Hum.
NIP. 198605212022032001

Sekretaris Sidang


Faizal Amir, SEL., MSI.
NIP. 199302072020121007

Penguji Utama


Dr. Dony Burhan Noor Hasan, Lc., M.A.
NIP. 197503212006041002

Anggota Penguji


Luluk Hanifah, S.E., M.Akun.
NIP. 198710272019032010

Mengetahui
Dekan Fakultas Keislaman
Universitas Trunodjoyo Madura


Dr. Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I
NIP. 197408152008121005

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH LABANG**



Oleh:

**Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
NIM. 220721100246**

PEMBIMBING 1

PEMBIMBING 2

Dr. Tri Pujiati, S.S., M.M., M.Hum.
NIP. 198605212022032001

Faizal Amir, S.E., M.Si.
NIP. 199302072020121007

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Keislaman
Universitas Trunodjoyo Madura

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul:

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI UNIT
PEGADAIAN SYARIAH LABANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Moh. Ibnu Rusy Ramadhan
NIM : 220721100246
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura untuk diujikan dalam sidang tugas akhir.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bangkalan, 25 April 2026

PEMBIMBING I



Dr. Tri Pujiati, S.S., M.M., M.Hum.
NIP. 198605212022032001

PEMBIMBING II



Faizal Amir, S.E., M.Si
NIP. 199302072020121007

MOTTO

Jika bukan karena Allah yang mampukan, mungkin aku sudah lama menyerah

(QS. Al-Insyirah: 05-06)

Kalau jalannya cuma lurus dan mulus, lalu apa tantangannya?

Jadi, nikmati saja prosesnya, nikmati fase jatuh bangunnya, perkara hasil?

Maybe not today, but someday

(Fiersa Besari)

Terbentur, terbentur, terbentur, lalu terbentuk

(Tan Malaka)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, dengan judul” **Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Unit Pegadaian Syariah Labang**”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat karena dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena dengan karunia, rahmat, kesehatan, kehendak-Nya sehingga peneliti dimampukan menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu dan lancar.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Safi'. S.H, M.H. selaku Rektor Universitas Trunodjoyo Madura.
3. Bapak Dr.Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I selaku Dekan Fakultas Keislaman. Bapak Dr. Firman Setiawan, S.H.I., M.E.I selaku Wakil Dekan I, Bapak Muhammad Ersya Faraby, S.EI., M.SEI selaku Wakil Dekan II, Bapak Fajar, S.H.I., M.H selaku Wakil Dekan III.
4. Bapak Dzikrulloh, S.E.I.,M.SEI selaku Ketua Jurusan Fakultas Keislaman, Bapak Moh. Karim, SHI., M.S.I selaku Sekretaris Jurusan, dan Bapak Farid Ardyansyah, S.E., M.M. selaku Koorprodi Ekonomi Syariah.
5. Ibu Dr. Tri Pujiati, S.S.,M.M.,M.Hum. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Faizal Amir, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II penulis yang telah membimbing, membantu dan mengarahkan dalam mengerjakan skripsi, Terima kasih atas bimbingan, motivasi serta kesabaran yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi. Rasa hormat dan bangga bisa menjadi mahasiswa bimbingan ibu dan bapak.

6. Bapak Nasrulloh, S.E.I., M.E selaku dosen Pembimbing Akademik penulis atas ilmu, bimbingan, motivasi dan arahan yang bapak berikan selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Keislaman Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Trunodjoyo Madura yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Untuk kedua orang tua tercinta Bapak Syaiful Bahri dan Ibu Annisatul Asiyah, sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih yang tiada batas, saya persembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga yang hanya dapat saya balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi Langkah awal untuk membuat bapak dan ibu Bahagia, karna saya sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tua saya yang paling saya cintai, terimakasih banyak selama ini banyak memberikan motivasi, selalu mendoakan saya, selalu menyirami kasih sayang dan selalu menasehati saya untuk menjadi yang lebih baik.
9. Moh. Ibnu Rusy Ramadhan, ya! diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, sulit bisa bertahan sampai saat ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun seringkali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak Lelah untuk mencoba. **Saya bangga pada diri saya sendiri!** Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
10. Terimakasih kepada seseorang dengan NIM 220721100223. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari, telah berkontribusi banyak dalam dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu dan pikiran kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Mari tetap berjuang Bersama hingga kita pulang kerumah yang sama.

11. Seluruh keluarga tercinta, adik Perempuan, 2 adik laki-laki penulis, paman dan tante yang selalu memberi do'a dan menyayangi penulis dengan tulus.
12. Terakhir, penulis mempersembahkan skripsi ini *special* untuk orang yang selalu bertanya kapan kamu wisuda? Dan kapan skripsimu selesai? wisuda hanyalah seremonial akhir setelah melewati berbagai proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari cepat wisudanya, bukankah sebaik-baiknya skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kajian Pustaka	12
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kerangka Teori	17
1. Persepsi	17
2. Nasabah	19
3. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)	22
4. Hubungan Persepsi Nasabah dengan Pelayanan Digital	23

BAB III Metode Penelitian	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Uji Keabsahan	31
G. Instrumen Penelitian Wawancara	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
1. Sejarah singkat Pegadaian Syariah.....	35
2. Lokasi UPS Labang.....	36
3. Visi, Misi dan Logo	36
4. Struktur organisasi Unit Pegadaian Syariah Labang	37
B. Produk dan Layanan Pegadaian Syariah	38
1. Produk Pembiayaan	38
2. Produk Gadai (<i>Rahn</i>).....	39
3. Tabungan Emas	40
4. Produk Lainnya	41
C. Gambaran Aplikasi PSDS	42
1. Pengertian aplikasi PSDS	42
2. Fitur-Fitur utama aplikasi	42
D. Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang.....	44
1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi PSDS	44
2. Kemanfaatan Aplikasi PSDS bagi Nasabah	48
3. Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Mendukung Penggunaan PSDS	51
3. Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan PSDS	56
E. Kendala yang Dirasakan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	61
1. Kendala Jaringan dan Sistem Aplikasi	61

2. Kendala Pemahaman Teknologi oleh Nasabah	65
3. Kendala Perangkat Pendukung	70
F. Analisis Pembahasan.....	74
1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Unit Pegadaian Syariah Labang.....	74
2. kendala yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)	80
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Persepsi Nasabah Terhadap PSDS.....	32
Tabel 3. 2 Kendala Nasabah Terhadap Penggunaan PSDS	33
Tabel 4. 1 Persepsi Kemudahan Penggunaan PSDS	47
Tabel 4. 2 Persepsi Kemanfaatan PSDS.....	50
Tabel 4. 3 Persepsi Pelayanan	55
Tabel 4. 4 Kepuasan Nasabah Terhadap PSDS	60
Tabel 4. 5 Kendala Jaringan	64
Tabel 4. 6 Kendala Pemahaman Teknologi	69
Tabel 4. 7 Kendala Perangkat Pendukung.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Pegadaian Syariah.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPS Labang.....	37
Gambar 4. 3 Fitur-Fitur PSDS.....	42
Gambar 4. 4 Menu Utama PSDS	46
Gambar 4. 5 Fitur Tabungan Emas	49