

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri keuangan syariah berkembang pesat di tingkat global sebagai bagian dari ekonomi syariah yang berlandaskan pada prinsip keadilan, transparansi, dan kesejahteraan sosial. Sektor ini muncul sebagai alternatif dari sistem keuangan konvensional dengan fokus pada layanan seperti perbankan, asuransi, dan pegadaian yang sesuai dengan syariah. Menurut data global, seperti yang dirilis oleh *Islamic Financial Services Board*, jumlah nasabah keuangan syariah terus meningkat, meskipun industri ini menghadapi tantangan, misalnya dalam bersaing dengan layanan digital keuangan konvensional¹.

Di Indonesia, industri keuangan syariah mengalami pertumbuhan yang signifikan, didukung oleh regulasi seperti Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia yang menetapkan target pangsa pasar syariah sebesar 20% pada tahun 2023. Pegadaian syariah menjadi elemen vital dengan menyediakan layanan pinjaman berbasis jaminan barang tanpa riba, yang sangat membantu masyarakat berpenghasilan rendah dan UMKM.

Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah sekitar 15% per tahun, meskipun sektor

¹ Ahmad Abdul Gani, "PENERAPAN PRINSIP EKONOMI SYARIAH DALAM INDUSTRI KEUANGAN GLOBAL: SEBUAH KAJIAN LITERATUR," *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah (AKSY)*, 2022, 14.

ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses di wilayah pedesaan dan kebutuhan untuk mempercepat digitalisasi agar dapat menjangkau generasi muda secara lebih efektif².

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat mengakses layanan keuangan. Layanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih menjadi layanan berbasis digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa perkembangan teknologi internet telah mendorong perubahan dalam aktivitas transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan tanpa batas ruang dan waktu. Bahkan, disebutkan bahwa “perkembangan teknologi internet memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat dan efisien tanpa batasan ruang dan waktu”³.

Dalam menghadapi perkembangan tersebut, lembaga keuangan dituntut untuk terus berinovasi agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank milik negara turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)⁴. Aplikasi ini dirancang sebagai solusi untuk

² Firnanda Findiani et al., “Pegadaian Syariah Di Tengah Digitalisasi: Peluang Dan Tantangan,” *WELFARE : Journal of Islamic Economics and Finance* 4, no. 1 (2025): 15–26.

³ Wahyu Haryadi and Yohanes Direksi, “Persepsi Nasabah Dalam Intensi Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Transaksi,” *Jurnal Reset Dan Kajian Manajemen* 3, no. 1 (2023): 54–65.

⁴ Evania Indri Aurellia and Danny Wibowo, “Analisis Efektivitas Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Pt . Pegadaian (PERSERO) Cabang Sepanjang,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 1–12.

meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital⁵.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) merupakan layanan berbasis digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti pengajuan gadai, pembayaran, dan pelunasan secara online. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pegadaian sehingga dapat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi. Sebagaimana dinyatakan bahwa “aplikasi Pegadaian Digital Service bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet”⁶. Dengan demikian, digitalisasi layanan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Selain memberikan kemudahan, digitalisasi layanan juga berperan dalam meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan keuangan syariah. Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi transaksi serta memperluas akses layanan kepada masyarakat⁷. Dengan adanya layanan digital, pegadaian syariah dapat menjangkau lebih banyak nasabah tanpa terbatas oleh lokasi geografis.

⁵ Amri, Yayuk Yuliana, and M. Guffar Harahap, “Pengaruh Word of Mounth Dan Product Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Keju Kesu Garu II Medan,” *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)* 3, no. 1 (2022): 234–41, <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1576>.

⁶ Andi Syahril Fachruzi, Remerta N. Naatonis, and Skolastika S. Igon, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Servis Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun),” *Hoaq: Jurnal Teknologi Informasi* 12, no. 2 (2021): 1–11.

⁷ Fitroh Nurhayati et al., “Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 5 (2025): 175–86.

Namun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap layanan tersebut. Persepsi nasabah merupakan faktor penting yang menentukan tingkat penerimaan suatu teknologi. Dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), dijelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan menjadi faktor utama dalam menentukan apakah seseorang akan menerima atau menggunakan suatu teknologi⁸.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service⁹. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu aplikasi, maka semakin tinggi kemungkinan nasabah untuk menggunakannya. Oleh karena itu, persepsi nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan digital.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan digital. Pelayanan digital yang baik seperti kecepatan respon, keandalan sistem, dan kemudahan akses dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

⁸ Haryadi and Direksi, "Persepsi Nasabah Dalam Intensi Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Transaksi."

⁹ Andi Alfianto Anugerah Ilahi, Pandi Putra, and Haidir, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pinrang" 6, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.47354/mjo.v5i1>.

terhadap kepuasan pelanggan, bahkan pelayanan digital menjadi faktor yang paling dominan¹⁰.

Meskipun aplikasi PSDS menawarkan berbagai kemudahan, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah. Kendala tersebut antara lain kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta masih rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi PSDS masih menghadapi berbagai kendala teknis dan pemahaman pengguna¹¹.

Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi pegadaian digital karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Namun, bagi nasabah yang telah menggunakan aplikasi tersebut, mereka menilai bahwa aplikasi sangat membantu dalam mempermudah transaksi¹².

Penelitian oleh Amelia dkk, juga menunjukkan bahwa faktor kemudahan akses dan kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital Service.

Kemudahan penggunaan aplikasi serta kecepatan proses transaksi menjadi

¹⁰ Muhammad Qusshay Assegaf, Nurhaeda Z, and Nurkhalik Wahdani Asbara, "PENGARUH PELAYANAN DIGITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG HASANUDDIN KABUPATEN GOWA" 3, no. 1 (2025): 76–88.

¹¹ Hafiza Putra and Julina, "PENGARUH APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI" 1, no. 2 (2025): 1001–13.

¹² MEI RAHAYU RAMBE, "Pengetahuan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan)," - (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN, 2010).

faktor penting dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan digital tersebut¹³.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) merupakan aspek yang sangat penting untuk dikaji. Persepsi nasabah tidak hanya memengaruhi tingkat penggunaan aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan, kepercayaan, serta keberlanjutan penggunaan layanan digital.

Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi PSDS pada tingkat unit, khususnya di Unit Pegadaian Syariah Labang, masih terbatas. Padahal, setiap wilayah memiliki karakteristik nasabah yang berbeda, baik dari segi tingkat literasi digital, kondisi sosial ekonomi, maupun kebiasaan dalam menggunakan teknologi.

Kondisi tersebut juga terlihat pada karakteristik nasabah di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Labang. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, sebagian besar nasabah UPS Labang berprofesi sebagai pedagang dan petani. Karakteristik pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah lebih terbiasa melakukan transaksi secara langsung (tatap muka) dibandingkan menggunakan layanan berbasis aplikasi digital. Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum terbiasa mengoperasikan *smartphone*

¹³ Reka Amelia, Havis Aravik, and Fadilla, "Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)* 2, no. 3 (2024): 667–80.

dan memanfaatkan fitur-fitur digital secara optimal, sehingga tingkat literasi digital mereka relatif rendah. Kondisi ini berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan, kemanfaatan, serta kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi PSDS dengan mempertimbangkan karakteristik sosial ekonomi dan tingkat pemahaman teknologi yang dimiliki oleh mayoritas nasabah di UPS Labang

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana penilaian nasabah terhadap layanan digital yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat sebagian nasabah yang belum memahami cara penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) secara optimal.
2. Penggunaan aplikasi PSDS masih menghadapi hambatan teknis, seperti keterbatasan jaringan internet dan kendala sistem aplikasi.
3. Tingkat literasi digital masyarakat yang relatif rendah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan digital.
4. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan aplikasi PSDS masih beragam dan belum sepenuhnya positif.
5. Sosialisasi terkait penggunaan aplikasi PSDS kepada nasabah dinilai belum maksimal.
6. Belum adanya informasi yang jelas mengenai bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi PSDS, khususnya pada Unit Pegadaian Syariah Labang.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas ke pembahasan yang di luar tujuan penelitian, maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan pada analisis persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
2. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah yang menggunakan layanan di Unit Pegadaian Syariah Labang.
3. Variabel yang diteliti meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, serta kualitas pelayanan aplikasi.

4. Penelitian ini tidak membahas aspek lain seperti kinerja keuangan perusahaan maupun peningkatan jumlah nasabah.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari persepsi nasabah melalui metode pengumpulan data seperti kuesioner atau wawancara.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang?
2. Apa saja kendala yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Unit Pegadaian Syariah Labang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi pengembangan studi ekonomi syariah serta manajemen pemasaran jasa, khususnya terkait fenomena persepsi

pengguna terhadap layanan digital. Di samping itu, hasil kajian ini berpotensi memperluas literatur mengenai implementasi konsep service quality dalam ekosistem keuangan syariah yang terintegrasi dengan teknologi.

- b) Hasil studi ini diproyeksikan sebagai rujukan tambahan bagi peneliti mendatang yang berminat mengeksplorasi topik linear. Hal ini mencakup pendalaman terhadap persepsi nasabah, standar kualitas pelayanan digital, serta dinamika transformasi teknologi dalam lingkup institusi keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi UPS Labang

- 1) Penelitian ini diproyeksikan sebagai instrumen evaluasi bagi manajemen UPS Labang dalam memetakan persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi landasan strategis untuk mengoptimalkan layanan digital, khususnya pada aspek aksesibilitas, reliabilitas sistem, serta peningkatan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

b) Bagi PT Pegadaian (Persero)

- 1) Temuan ini diharapkan mampu menyajikan bukti empiris terkait tingkat penerimaan dan sudut pandang nasabah terhadap layanan digital di level unit. Dengan demikian, hasil

studi ini dapat berfungsi sebagai acuan dalam mengevaluasi pengembangan fitur PSDS serta merumuskan strategi komprehensif untuk meningkatkan standar pelayanan digital di masa mendatang.

c) Bagi Nasabah/Masyarakat

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu mengomunikasikan kualitas pelayanan aplikasi PSDS kepada publik sekaligus memperluas literasi mengenai manfaat layanan digital Pegadaian Syariah. Melalui pemahaman yang lebih baik, masyarakat diharapkan dapat mengeksplorasi dan memanfaatkan fungsionalitas layanan tersebut secara lebih efektif dan efisien.

d) Bagi Penulis

- 1) Menambah wawasan mendalam mengenai mekanisme operasional perbankan/lembaga keuangan syariah di era transformasi digital.

G. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitiannya, hal ini dilakukan sebagai bahan rujukan dan mengetahui celah dari penelitian sebelumnya. Selain itu, kajian kepustakaan dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui letak persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut

adalah beberapa penelitian yang pernah dilakukan terdahulu, diantaranya:

Tabel Kajian Pustaka

NO	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Ilahi, dkk. (2024) ¹⁴	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi PDS	Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah	Penelitian fokus pada minat bertransaksi, bukan persepsi pelayanan	Sama-sama membahas persepsi kemudahan dan kegunaan pada aplikasi PDS/PSDS
2	Haryadi & Direksi (2023) ¹⁵	Persepsi Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Minat	Aplikasi PDS memudahkan transaksi dan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan digital.	Fokus pada minat transaksi, bukan kualitas pelayanan	Sama-sama membahas persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi PDS

¹⁴ Ilahi, Putra, and Haidir, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pinrang."

¹⁵ Haryadi and Direksi, "Persepsi Nasabah Dalam Intensi Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Transaksi."

		Transaksi			
3	Yoli Novika (2021) ¹⁶	Pengetahuan Nasabah terhadap Aplikasi PSDS untuk Mempermudah Transaksi	Aplikasi PSDS mempermudah transaksi, namun masih terdapat kendala seperti error sistem dan kurangnya pemahaman nasabah.	Fokus pada pengetahuan nasabah dan perspektif etika bisnis Islam	Sama-sama membahas penggunaan aplikasi PSDS oleh nasabah.
4	Hotman Pandapotan (2023) ¹⁷	Analisis Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Ditinjau dari TAM.	Persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah, sedangkan kegunaan tidak selalu berpengaruh	Fokus pada minat dan variabel TAM secara luas, bukan persepsi pelayanan.	Sama-sama menggunakan pendekatan TAM dan objek pegadaian syariah digital

¹⁶ YOLI NOVIKA, “Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)” (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU, 2021).

¹⁷ Hotman Pandapotan, “Analisis Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Ditinjau Dari Technology Acceptance Model Di Pegadaian Syariah Alaman Bolak,” *Ekonomi Syariah* (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN, 2023).

5	Nurya Safitri (2023) ¹⁸	Analisa Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Digital Service pada Pegadaian Syariah.	Aplikasi PSDS memberikan kemudahan transaksi, cepat, dan membantu nasabah, meskipun masih terdapat kendala jaringan.	Lokasi penelitian berbeda dan tidak spesifik pada unit tertentu	Sama-sama meneliti persepsi nasabah terhadap layanan digital PSDS.
---	------------------------------------	--	--	---	--

H. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini memuat gambaran umum penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian. Selanjutnya diuraikan identifikasi masalah, batasan masalah, serta rumusan masalah. Bab ini juga memuat tujuan dan manfaat penelitian, baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan skripsi.

¹⁸ NOVIKA, “Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu).”

BAB II KERANGKA TEORITIK: Bab ini membahas landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), dan persepsi nasabah. Selain itu, pada bab ini juga diuraikan hasil penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran konseptual sebagai dasar analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian kualitatif, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik penentuan informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta uji keabsahan data menggunakan triangulasi. Bab ini juga menjelaskan tahapan pelaksanaan penelitian secara sistematis.

BAB IV HASIL PENELITIAN: Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan, meliputi gambaran umum Unit Pegadaian Syariah Labang, pelaksanaan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), serta temuan terkait persepsi nasabah terhadap pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Selanjutnya dilakukan pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak Pegadaian Syariah

Labang dan peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan penelitian di masa mendatang.