

Efektivitas Pelayanan UPS Pegadaian Syariah Bantaeng melalui Aplikasi PSDS

Risnawati^{1*}, Sirajuddin², Muslihati³

¹⁻³Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.63, Romangpolong, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan

E-mail: ndahhh20@gmail.com

* Corresponding Author

<https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7123>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 05 June 2026

Revised: 22 June 2026

Accepted: 05 July 2026

Kata Kunci:

Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi PSDS.

Keywords:

Effectiveness, Service, PSDS Application.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis perkembangan layanan transaksi nasabah melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di UPS Pegadaian Syariah Bantaeng serta faktor penyebab rendahnya penggunaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 15 nasabah. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PSDS masih rendah karena mayoritas nasabah lebih memilih transaksi langsung. Rendahnya penggunaan dipengaruhi oleh keterbatasan kepemilikan smartphone, terutama pada nasabah lanjut usia yang mendominasi pelanggan UPS Bantaeng. Efektivitas layanan dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Hasilnya menunjukkan masih terdapat kendala teknis yang sering mengganggu proses transaksi sehingga memengaruhi pemanfaatan aplikasi PSDS.

This study aims to analyze the development of customer transaction services through the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application at UPS Pegadaian Syariah Bantaeng and the factors causing its low usage. The study used a qualitative approach with data obtained through observation, interviews, and documentation of 15 customers. Data analysis was carried out through data reduction, presentation, and drawing conclusions. The results showed that the use of the PSDS application is still low because the majority of customers prefer direct transactions. Low usage is influenced by limited smartphone ownership, especially among elderly customers who dominate UPS Bantaeng customers. Service effectiveness was analyzed based on five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention. The results showed that there are still technical obstacles that often disrupt the transaction process and thus affect the use of the PSDS application.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Risnawati, et al (2026). Efektivitas Pelayanan UPS Pegadaian Syariah Bantaeng melalui Aplikasi PSDS, 5(1) 43-50. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7123>

PENDAHULUAN

Tren internet global dan kian maraknya teknologi baru seperti sensor nirkabel serta kecerdasan buatan (AI) membuka lahirnya fenomena industri 4.0 yang akan mengubah cara manusia hidup dan bekerja. Pada umumnya fundamental, industri 4.0 dapat menyatukan dunia *digital* dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi (Hariyati et al., 2020). Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi dalam skala besar, termasuk dalam industri keuangan diantaranya Pegadaian syariah. Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian *digital service* (PSDS) dan Pegadaian syariah *digital service* (PSDS), untuk memperbesar target pasar hingga kegenerasi milenial. PSDS merupakan layanan *digital*

dalam Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile* (Ning Karnawijaya, 2022). PSDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk Pegadaian keunggulan dari PSDS ini adalah dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. PSDS melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen Pegadaian (Fajrina et al., 2020). Kehadiran PSDS diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk Pegadaian .

Financial teknologi dalam Bahasa Indonesia artinya *teknologi finansial*, dalam beberapa tahun terakhir istilah *fintech* merupakan istilah yang kini populer dimasyarakat (Rizal et al., 2018). Pertama kali mendengar istilah *fintech* pasti terlintas dalam pikiran adalah segala sesuatu yang identik dengan keefektifan dan efisiensi dalam setiap transaksi, meliputi pembayaran, peminjaman, pengiriman, investasi, peminjaman uang, dan lain sebagainya (Budi Santoso, 2020). *Fintech* tentunya memberikan berbagai keunggulan menghemat waktu, pikiran, tenaga, dan biaya, dikarenakan adanya fasilitas dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan memanfaatkan adanya perkembangan *teknologi* saat ini.

Aplikasi PSDS ini berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan fitur-fitur yang lengkap selayaknya nasabah bertransaksi di outlet secara langsung (Serlika Aprita, 2021). Namun antara tren dan fakta mekanisme layanan penggunaan aplikasi ini perlu diteliti lebih lanjut, terutama terkait perubahan perilaku konsumen dari *offline* ke *online* sehingga pengguna aplikasi tetap diterapkan di Pegadaian. Kemudian bertujuan mengkaji efektivitas aplikasi ini dalam menarik minat nasabah baru terutama generasi muda, serta mempertahankan loyalitas nasabah lama. Agar baik transaksi manual maupun online akan tetap berjalan sebagaimana fungsi mereka masing-masing dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal baik transaksi online maupun offline sehingga efektifnya aplikasi di Pegadaian ini akan memberikan kemudahan bagi nasabah transaksi lewat aplikasi.

Efektivitas adalah suatu ukuran berhasil tidaknya memperkirakan target dalam mencapai tujuan, sebuah aktivitas sukses dalam meraih tujuannya sehingga aktivitas itu sudah berlangsung secara efektif (Tengku et al., 2023). Efektivitas ini dipakai untuk menjadi suatu batas pengukuran agar dapat melakukan perbandingan terhadap perencanaan sampai prosedur yang dilaksanakan serta melalui hasil yang telah diraih (Japami & Eriyanti, 2019). Pelayanan secara umum adalah rasa puas yang diberikan kepada orang lain yang disertai kemudahan segala kebutuhan mereka sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah (Sumantri, 2019). Pelayanan adalah rasa puas yang diberikan kepada orang lain disertai dengan kemudahan-kemudahan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pelayanan merupakan bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan kepada orang lain maupun kepada pelanggan (Deni Iqbal Tawakal, 2016). Menurut *Ensiklopedi islam*, pelayanan suatu keharusan yang mengoperasikannya sesuai dengan prinsip syariah, pelayanan yang ada diperusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang di tuangkan dalam ajaran islam (Nurhadi, 2020). Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimal, kualitas layanan didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang bertujuan untuk melebihi kepentingan pelanggan (Diah Pranitasari, 2021).

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan, kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya, dalam mengimbangi atau melampaui harapan (Sugito, 2023). Setiap perusahaan harus mempunyai daya Tarik agar masyarakat atau nasabah memilih segala bentuk pelayanannya yang baik. Sangat penting mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap, tindakan langsung pada konsumen, memudahkan nasabah atau masyarakat melakukan transaksi dengan mudah, dengan perkembangan *teknologi*, mampu memberikan ruang melakukan transaksi melalui internet dengan mudah dikalangan masyarakat (Chrismastianto, 2017). Dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan, harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Standard pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Reza Nurul Ichsan, 2021). Seperti halnya di

Pegadaian, semakin berkualitas pelayanannya maka akan semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk jasa Pegadaian. Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian bagi para nasabahnya, perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabah (Gupron, 2020). Dalam mutu pelayanan jasa maupun mutu pelayanan produk *online* memberikan pengaruh yang sangat tinggi bagi perusahaan, sangat penting guna menarik dan mempertahankan loyalitas konsumen. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pelanggan dengan bersikap ramah, baik, sopan, dan murah hati menjadi sangat penting karena secara tidak langsung konsumen akan menjadi saluran pemasaran (Anjar Arista Sari, 2020). Oleh karena itu tidak boleh meremehkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat dikarenakan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat (Putra et al., 2021). Adapun beberapa faktor yang dapat memberikan respon baik pada aplikasi dapat dilihat dari segi pengetahuan, pelayanan, maupun lokasi, yang mana pihak pegadaian akan memberikan solusi dalam bertransaksi secara cepat tanpa datang ke outlet.

Pegadaian syariah menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan uang pinjaman berlandaskan layanan jasa penitipan sertifikat, logam mulia, dan lainnya yang sejalan dengan kegiatannya, melakukan transaksi *online*, akan lebih menarik perhatian nasabah dikarenakan memudahkan nasabah bertransaksi dengan cepat, adanya aplikasi PSDS pada Pegadaian syariah akan sangat membantu nasabah bertransaksi dimanapun, sehingga tidak datang ke outlet lagi untuk mengantri lama (Choirunnisak & Handayani, 2020). Mekanisme dari Pegadaian syariah ialah pihak yang menginginkan pinjaman dana membawa barang yang akan digadai, harus mempunyai nilai jual sehingga dapat ditaksir dalam sejumlah dana sesuai dengan keadaan benda tertentu bedanya dalam Pegadaian syariah tidak ada kelebihan untuk membayar, maka tidak ada riba (Novita Dwi Safitri, 2023). Mekanisme operasional Pegadaian syariah melalui akad rahn, nasabah menyerahkan barang kemudian Pegadaian menyimpan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh Pegadaian. Kemudian nasabah yang berkeinginan melakukan transaksi lewat aplikasi pun akan memudahkan karena pada aplikasi terdapat pengambilan antrian *online*, jika tidak sempat datang mereka bisa mengambil antrian lewat aplikasi PSDS (Iman Nur Hidayat, Nuriwanda Azizah Nugraheni, 2021).

Secara lebih spesifik Pegadaian syariah digital service merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam (Farhan, 2019). Dalam rangka memanjakan penggunaannya, aplikasi Pegadaian digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan, mulai booking gadai online, pengajuan pembiayaan usaha online, pembukaan baru rekening tabungan emas Pegadaian, hingga pembelian (Top-Up) tabungan emas Pegadaian (Lis mawarni nasution, nurbaiti, 2026). Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian digital juga terdapat fitur pembayaran transaksi gadai, informan seputar produk dan layanan Pegadaian, serta berbagai fitur unggulan lainnya (Wastina Sari Siregar, Mhd.Dani Habra, 2022). Hal penting lainnya yang perlu diketahui adalah transaksi pembelian dan pembayaran di Pegadaian digital kini lebih mudah karena menggunakan layanan transfer bank. Kabar baiknya dalam waktu dekat PT Pegadaian menambah channel pembayaran lainnya untuk semakin memudahkan nasabahnya, adanya aplikasi PSDS menjadi salah satu transaksi yang akan memudahkan nasabah transaksi cepat, itulah mengapa Pegadaian syariah memberikan pelayanan lewat aplikasi yang menjadi daya tarik Pegadaian syariah untuk membantu nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke outlet untuk mengantri lagi.

METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan aspek-aspek berkaitan dengan objek penelitian mendalam. Penelitian kualitatif memusatkan pada kegiatan data yang dikumpulkan terutama berupa kata, kalimat, atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata dari sekedar angka dan frekuensi. Peneliti menekankan catatan dengan deskriptif kalimat yang rinci lengkap, mendalam menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Peneliti berusaha menganalisis data dalam bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan. Lokasi penelitian dilakukan di PT Pegadaian

Syariah UPS Bantaeng, pemilihan lokasi dilandasi dikarenakan ingin mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi dalam transaksi online banyak yang minat atau masih banyaknya nasabah yang belum mengetahui aplikasinya. Alasan pokok inti masalah mengapa sejauh ini masih ada beberapa nasabah yang tidak melakukan transaksi *online*, sehingga penerapan efektivitas transaksi *online*, masih sangat minim penggunaan di Pegadaian UPS Bantaeng.

Data yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer yang mana sumber data yang dikumpulkan secara langsung berasal dari hasil wawancara kepada informan dan hasil observasi langsung dilapangan lalu diolah oleh peneliti, menjadi sumber data penelitian dari cara kerja aplikasi Pimpinan, Penaksir, dan Nasabah (Enjang Suherman, Suroso, 2022). Data sekunder sumber data yang tidak dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari tangan pertama melainkan diperoleh secara tidak langsung melalui pihak perantara yang sudah ada seperti dokumen, data laporan tahunan dari PT Pegadaian syariah UPS Bantaeng.

Metode pengumpulan data adalah metode pengumpulan data dari orang-orang atau objek yang telah diterapkan, memperoleh informasi yang sesuai dengan keinginan, metode yang digunakan peneliti yaitu melalui wawancara dilakukan lima belas atau lebih yang terdiri dari pewawancara yang mana akan mengajukan beberapa pertanyaan yang termasuk dalam masalah penelitian, diajukan pula kepada nasabah, pimpinan, dan kasir di Pegadaian syariah. Memperoleh informasi dan pengetahuan lebih rinci terkait penelitian, akan mencatat atau merekam beberapa informasi yang akan penulis dapatkan nanti pada saat wawancara, terkait mekanisme layanan aplikasi Pegadaian syariah *digital service* diUPS Bantaeng, kemudian efektivitas pelayanan Pegadaian dalam melakukan transaksi lewat aplikasi *digital* di UPS Bantaeng. Observasi suatu proses secara langsung agar mendapatkan sebuah informasi yang lebih akurat, mempelajari perilaku-perilaku beberapa kegiatan nasabah yang akan datang ke PT Pegadaian syariah. Dokumentasi menurut Suhaesini Arikunto metode dokumentasi ialah mencari data mengenai hal yang berupa catatan, buku, transkrip, majalah, agenda serta foto-foto kegiatan, metode ini digunakan untuk melengkapi hasil dari wawancara dan hasil pengamatan (observasi).

Instrument Penelitian suatu alat memperoleh data yang diperlukan peneliti sudah melakukan pengumpulan informasi lapangan. Peneliti dapat menggunakan rancangan instrument yang dianggap buku sebagai alat pengumpulan data penelitian seperti alat tulis, handphone, daftar pertanyaan wawancara, dan buku jurnal dan referensi lainnya. Teknik dan pengelolaan dan analisis data menurut Meleong teknik analisis suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dari instrument penelitian seperti catatan dokumen, hasil tes rekaman dll. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah reduksi data, penyajian data, penarik kesimpulan. Pengujian keabsahan data penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah maka perlu diadakan uji keabsahan data, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validasi internal), *transferability* (validasi eksternal), *dependability* (reabiliti), *confirmability* (validasi eksternal).

HASIL DAN DISKUSI

Mekanisme Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di UPS Bantaeng

Mekanisme aplikasi Pegadaian Syariah *digital service* (PSDS) adalah layanan *digital*, yang memungkinkan nasabah bertransaksi secara *online* melalui *smartphone*, memberikan kemudahan bagi nasabah bertransaksi secara *online*, cara kerja aplikasi mencoba memberikan keringanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi lewat aplikasi PSDS, nasabah dalam melakukan transaksi lewat aplikasi Pegadaian. Mengenai mekanisme dari aplikasi PSDS, nasabah dapat transaksi pembelian dan pembayaran secara *online*, nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan, seperti tagihan listrik, PDAM, dan indihome. Nasabah pun dapat mengetahui informasi perkembangan harga emas, kemudian nasabah dapat mengetahui informasi hadiah-hadiah yang disediakan oleh Pegadaian aplikasi PSDS pun dapat diakses secara *online* dan selama 24 jam.

Dari wawancara dari pihak Pegadaian maupun pihak nasabah, dimana pihak Pegadaian mengatakan mekanisme dari aplikasi memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi lewat *smartphone*, saja akan memudahkan nasabah melakukan pembayaran maupun transaksi lainnya. Kemudian dimana jumlah nasabah yang diwawancari sebanyak lima belas orang dimana lebih banyak yang mengatakan bahwa beberapa ada yang menggunakan adapula yang sampai saat ini belum mengaksesnya sehingga sejauh ini masih lebih banyak transaksi manual. Wawancara dari pihak nasabah

yang banyaknya nasabah yang keterbatasan pada smartphone sehingga sampai sejauh ini akses transaksi online masih sangat kurang diakses di UPS Bantaeng.

Terkait mekanisme layanan aplikasi PSDS, cara kerja aplikasi sangat mudah diakses oleh nasabah yang mempunyai *smartphone*, agar tidak perlu repot datang ke outlet lagi. Pada aplikasi PSDS terdapat juga fitur layanan yang dimana fitur layanan tersebut cukup memberikan pilihan informasi yang akan dibutuhkan oleh nasabah. Mengetahui bagaimana cara kerja dari aplikasi yang disediakan oleh pegadaian agar memudahkan transaksi *online*. Jadi kemunculan aplikasi PSDS ini memang sangat diharapkan agar memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, hal ini pun diungkapkan oleh pimpinan (Masrur Syamhur a,n) UPS Bantaeng, bahwa mekanisme layanan aplikasi memberikan kemudahan dalam transaksi *online*. Mudah diakses bagi nasabah yang memiliki *handphone*, agar nasabah yang tidak sempat datang ke Pegadaian untuk melakukan transaksi lewat aplikasi PSDS saja. Hanya saja masih banyaknya nasabah yang melakukan transaksi manual karena keterbatasan smartphone yang menjadi pemicu utama bagi nasabah di UPS, sehingga terjadi kurangnya pengguna pada aplikasi PSDS, untuk melakukan transaksi lewat aplikasi. Maka pihak Pegadaian pun masih mencari solusi agar aplikasi PSDS tetap diaplikasikan oleh nasabah di UPS Bantaeng.

Efektivitas Pelayanan Pegadaian dalam Melakukan Transaksi Lewat Aplikasi Digital di UPS Bantaeng

Efektivitas merupakan hasil pencapaian yang sebelumnya telah disusun atau dengan kata lain target pencapaian, karena adanya proses kegiatan yang ingin dicapai. Banyak macam yang menjadi standard seberapa efektif suatu kegiatan yang ingin dicapai, yang akan penulis bahas disini adalah seberapa efektif pelayanan *digital*, yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah Bantaeng. Dimana layanan ini dalam bentuk aplikasi *mobile*, dipercaya mempermudah nasabah transaksi di Pegadaian syariah dikarenakan aplikasi ini mudah diakses secara *realtime*, seperti layaknya aplikasi *mobile Banking*. Pada umumnya yang dimiliki oleh perbankan, dengan adanya aplikasi PSDS kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian syariah *online*, dibutuhkan karena dapat dilakukan secara efektif dan efisien dalam bertransaksi semudah memiliki outlet pribadi.

Pelayanan Pegadaian di Indonesia yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian bagi para nasabahnya. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya. Adapun 5 indikator dalam pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Bukti Fisik (Tangibles)

Istilah *Tangibles* kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, berkaitan dengan daya Tarik tampilan fisik *website*, perlengkapan dan material yang digunakan seperti fitur pada aplikasi PSDS.

Relibilitas (Reliability)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dengan akurat dan memuaskan kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan seperti, kemudahan bertransaksi pelayanan yang handal dan berkualitas. Pernyataan yang diberikan salah satu kasir (Ilmi a,n) terkait kemampuan melakukan pelayanan secara cepat dan mudah. Salah satu arahan dari pihak Pegadaian apabila terjadi kendala pada saat transaksi maupun pembayaran lewat aplikasi nasabah diharapkan menunggu sampai aplikasi dan pembayarannya bisa dilakukan di outlet terdekat atau dialfamart maupun *m-banking*.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti kecepatan mengakses aplikasi PSDS. Adapun pernyataan yang diberikan oleh pimpinan (Masrur syamhur a,n). Pegadaian Syariah Bantaeng bahwa kemampuan dalam membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat yang diberikan oleh Pegadaian pada aplikasi PSDS, dimana respon langsung dapat nasabah dapatkan pada aplikasi sehingga nasabah tidak perlu khawatir jika ada beberapa hal yang diajukan oleh nasabah pada aplikasi akan mereka dapatkan karena aplikasi terhubung pada user masing-masing. Sebagaimana yang dikatakan oleh pimpinan Pegadaian (Masrur syamhur a,n) bahwa aplikasi akan memberikan respon langsung pada nasabah jika ada kendala, hanya saja bedanya ada manual adapun *online* sehingga pastinya pelayanannya berbeda pula. Begitupun yang dikatakan oleh

nasabah yang mengakses aplikasi, nasabah tersebut mendapatkan pelayanan secara *online* dari aplikasi ketika nasabah terkendala pada saat transaksi *online* berlangsung. Hanya saja jika sering terjadi kendala pada aplikasi akan membuat nasabah bosan mengaksesnya, walaupun beberapa saat kemudian aplikasi kembali normal. Jadi pihak Pegadaian harus lebih rutin mengecek PSDS karena aplikasi ini juga ada beberapa nasabah yang mengaksesnya, baik keluhan pada saat terjadi kegagalan transaksi maupun transaksi lainnya pihak Pegadaian maupun aplikasi harus lebih teliti kedepannya agar nasabah tetap nyaman transaksi lewat PSDS.

Jaminan (Assurance)

Pengetahuan terhadap produk secara tepat, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, ketertampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap Pegadaian. Pernyataan yang diberikan oleh pimpinan Pegadaian mengenai pernyataan yang diberikan oleh salah satu nasabah perihal adanya jaminan terhadap kendala pada saat membayar sukses tidaknya diaplikasi, tidak perlu khawatir karena transaksi akan kembali normal, maka nasabah bisa datang keoutlet untuk lebih memastikan lagi jika adanya terjadi kegagalan pada saat transaksi berlangsung. Hanya saja kendala yang terjadi dirasakan oleh beberapa nasabah pada saat transaksi akan memicu proses kurangnya transaksi online jika cara kerja aplikasi tidak memuaskan nasabah jika sering terjadi beberapa kendala pada saat transaksi online.

Empathy (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas kepribadian yang diberikan kepada nasabah dengan memahami keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik seperti penanganan keluhan dengan melalui aplikasi PSDS. Pernyataan diatas mengatakan bahwa empati atau perhatian yang diberikan Pegadaian kepada nasabahnya sudah pasti pihak Pegadaian memberikan yang terbaik, jika keluhan yang didapat dari nasabah yang transaksi secara langsung, maka akan dengan cepat diberi tanggapan dari pihak Pegadaian, berbeda pula jika secara *online* pastinya akan menunggu intruksi dari aplikasi sehingga nasabah harus menunggu respon dari aplikasi.

Maka sejauh ini efektivitas dari pengguna aplikasi masih belum efektif karena dari beberapa pernyataan-pernyataan yang diberikan nasabah terkait aplikasinya masih sangat tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi, karena pada saat melakukan transaksi aplikasi lambat merespon ataupun ada beberapa kendala lainnya yang dirasakan nasabah, karena pernyataan yang diberikan oleh nasabah pula terkait aplikasi dimana besar keinginan mereka mudah transaksi dengan jarak jauh dengan menggunakan aplikasi. maka pihak pegadaian harus selalu memantau perkembangan aplikasi yang diakses nasabah agar perkembangan aplikasi UPS Pegadaian Bantaeng tetap efektif digunakan oleh nasabah yang mempunyai smartphone.

SIMPULAN

Dalam mekanisme pelayanan aplikasi PSDS Pegadaian memberikan pelayanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi online, dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan pembelian emas dan juga fitur layanan MPO, agar dapat menggunakan fitur jual transfer dan cetak emas, nasabah harus melakukan aktivasi financial dan mendaftarkan nomor rekening bank keoutlet Pegadaian syariah. Fitur utama serta keunggulan pada layanan tersebut mulai dari booking gadai secara online, pengajuan biaya usaha, layanan MPO, membuka rekening tabungan emas, top up tabungan emas dan juga terdapat fitur cicilan emas, akan tetapi keterbatasan smartphone dapat menghambat pengguna aplikasi di UPS Bantaeng sehingga sejauh ini pengguna aplikasinya masih kurang online dikarenakan nasabah di UPS masih lebih banyak yang tidak menggunakan smartphone sehingga aplikasinya masih minim digunakan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Pegadaian digital syariah dalam melakukan transaksi lewat PSDS, Pegadaian harus lebih memperhatikan performa sistem dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi lagi kegagalan pada saat melakukan transaksi maupun pembayaran lainnya pada aplikasi karena sejauh ini keluhan dari nasabah pada saat transaksi aplikasi biasanya bermasalah jadi nasabah menjadi malas untuk melakukan transaksi online jika aplikasinya seperti itu setiap kali digunakan, sehingga yang awalnya nasabah berkeinginan transaksi online, mau tidak mau mereka harus datang keoutlet melakukan

transaksi secara manual. Dengan menggunakan beberapa indikator pelayanan yang dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih efektif lagi, untuk meningkatkan pengguna aplikasi PSDS.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Anjar Arista Sari, S. A. S. (2020). Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 187–199.
- Budi Santoso, E. Z. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v11i1.150>
- Choirunnisak, C., & Handayani, D. L. (2020). Gadai Dalam Islam. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 61–76. <https://doi.org/10.36908/esha.v6i1.141>
- Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Deni Iqbal Tawakal, N. U. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 37–40.
- Diah Pranitasari, A. N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen (JAM)*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Enjang Suherman, Suroso, N. S. (2022). Analisis E-Servqual Dan Etika Perilaku Penjual Terhadap E-Satisfaction Shopee. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 6(2), 151–161. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12783>
- Fajrina, A. N., Putra, F. R., & Sisillia, A. S. (2020). Optimalisasi Pengelolaan Zakat: Implementasi Dan Implikasinya Dalam Perekonomian. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 4(1).
- Farhan, L. L. (2019). Financial Teknologi : Gadai On Demand Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 2(2), 96–102.
- Gupron. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337–348. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *IJIEB : Indonesian Journal Of Islamic Economics and Business*, 5(1), 61–69.
- Iman Nur Hidayat, Nuriwanda Azizah Nugrahaeni, N. M. P. (2021). Implementasi Gadai Syariah (Rahn) dalam Menunjang Perekonomian Masyarakat di Indonesia. *Journal Of Indonesia Comparative Of Syariah Law*, 4(2), 175–184.
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 2(1), 75–85. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.22>
- Lis mawarni nasution, nurbaiti, wahyu syarvina. (2026). Analisis Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam 1 , 2 , 3 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara , Medan Indonesia. *Edunomia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 374–384.
- Ning Karnawijaya, S. R. (2022). Pegadaian digital service : Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708–725. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>
- Novita Dwi Safitri, A. W. (2023). Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Muasarah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 5(1), 22–32. <https://doi.org/10.18592/msr.v5i1.9375>
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

- Putra, M. D., Ningsih, G. R., & Amelia, F. (2021). Analisis Minat Masyarakat Menabung Emas pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.31958/ab.v1i1.2709>
- Reza Nurul Ichsan, A. K. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pt. jasa raharja medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 1–4.
- Rizal, M., Erna Maulina, & Kostini, N. (2018). Fintech as one the financing solutions for SMEs. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 15(1), 165–175. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Serlika Aprita, S. A. (2021). Peranan Peer to Peer Lending dalam Menyalurkan Pendanaan pada Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 16(1), 37–61. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v16i1.3407>
- Sugito. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Xpander (PT. Sardana Indah Berlian Motor). *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 52–60. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.769>
- Sumantri, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 142. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/7540/6516>
- Tengku, M., Rita Rahmawati, Irma Purnamasari, & Euis Salbiah. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Berusaha Berbasis Online Single Submission. *Jurnal Governansi*, 9(2), 144–150. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.9942>
- Wastina Sari Siregar, Mhd.Dani Habra, S. W. (2022). Peran Layanan Aplikasi Digital Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia. *JIMK : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 39–45.