



Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital

Fitroh Nurhayati

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Lovi Yandi

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Najwa Syifa Quthunnadaa Sausan

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Anas Malik

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Lampung

Korespondensi penulis: fitrohnurhayati65@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the effectiveness of product innovation and service digitalization at Pegadaian Syariah in increasing financial inclusion in the digital economy era. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation of Pegadaian Syariah employees and customers. The results of the study indicate that digital transformation, through the development of the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application and modernization of technological infrastructure, is able to increase transaction efficiency, expand service coverage, and support sharia financial inclusion. However, the main challenges faced include the digital literacy gap, data security risks, and the complexity of multi-sharia contracts. This study recommends a hybrid strategy of offline-online services and an adaptive contract model so that services are more inclusive and easily accessible to all levels of society, while still being based on sharia principles.

Keywords: digitalization; financial inclusion; product innovation; financial services; multi-contracts

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas inovasi produk dan digitalisasi layanan pada Pegadaian Syariah dalam meningkatkan inklusi keuangan di era ekonomi digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi pada pegawai serta nasabah Pegadaian Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital, melalui pengembangan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dan modernisasi infrastruktur teknologi, mampu meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas jangkauan layanan, serta mendukung inklusi keuangan syariah. Namun, tantangan utama yang dihadapi meliputi kesenjangan literasi digital, risiko keamanan data, dan kompleksitas multi-akad syariah. Penelitian ini merekomendasikan strategi hybrid layanan offline-online dan model akad adaptif agar layanan lebih inklusif dan mudah diakses seluruh lapisan masyarakat, sekaligus tetap berlandaskan prinsip syariah.

Kata Kunci: digitalisasi; inklusi keuangan; inovasi produk; layanan keuangan; multi-akad

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan syariah. Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan mikro berbasis syariah dituntut untuk melakukan inovasi produk dan digitalisasi layanan guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam dan

dinamis. Digitalisasi layanan, seperti pengembangan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi transaksi serta memperluas jangkauan pasar. Namun, transformasi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan nasabah, terutama generasi yang kurang familiar dengan teknologi, serta isu keamanan data yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. (Rika Widanita, 2023)

Secara teoritis, inovasi produk dan digitalisasi layanan dalam konteks keuangan syariah berlandaskan pada prinsip-prinsip akad seperti *rahn* (gadai) dan *ijarah* (sewa), yang diintegrasikan dengan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan. Teori *technology acceptance model* (TAM) juga relevan digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh nasabah. (Al-gifari & Afsar, 2025). Penelitian-penelitian sebelumnya banyak menyoroti aspek teknis aplikasi digital maupun struktur akad syariah secara terpisah, namun implementasi inovasi produk yang menggabungkan multi-akad dalam layanan digital masih menghadapi kendala, terutama terkait pemahaman nasabah dan kompleksitas akad.(Suyono, 2016)

Permasalahan utama yang dihadapi Pegadaian Syariah dalam era ekonomi digital ini meliputi kesenjangan digital di mana tidak semua nasabah memiliki kemampuan atau akses untuk menggunakan layanan digital secara optimal, risiko keamanan data yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan, serta kompleksitas akad syariah yang membutuhkan pemahaman mendalam agar tidak terjadi *gharar* (ketidakjelasan) dalam transaksi. Kesenjangan antara kondisi ideal dan realita saat ini terlihat jelas, di mana idealnya Pegadaian Syariah mampu menjadi pelopor inovasi layanan syariah yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, kenyataannya, jumlah pengguna aktif aplikasi PSD masih terbatas dan didominasi oleh nasabah yang melek teknologi, sementara pemahaman terhadap multi-akad masih rendah sehingga nasabah cenderung memilih produk konvensional yang lebih sederhana.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan yang mengintegrasikan analisis inovasi produk multi-akad dengan digitalisasi layanan secara bersamaan, yang belum banyak dibahas dalam literatur sebelumnya. Studi ini menawarkan temuan baru berupa strategi hybrid yang menggabungkan layanan offline dan online untuk menjangkau nasabah dengan tingkat literasi digital yang berbeda, serta model akad adaptif yang menyederhanakan multi-akad agar lebih user-friendly tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan layanan keuangan syariah yang lebih responsif dan inklusif di era digital. (Amry, Ary et al., 2024). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas inovasi produk dan digitalisasi layanan Pegadaian Syariah dalam meningkatkan inklusi keuangan, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat adopsi teknologi dan penerapan multi-akad, serta merumuskan rekomendasi strategis guna mengurangi kesenjangan

antara kondisi ideal dan realita yang ada. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembangan keuangan syariah yang adaptif terhadap tantangan dan peluang di era ekonomi digital.

KAJIAN TEORI

Kajian teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa teori dan konsep yang relevan dengan inovasi produk dan digitalisasi layanan pada Pegadaian Syariah di era ekonomi digital. Pertama, transformasi digital dalam sektor keuangan syariah merupakan fenomena yang tidak terelakkan akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat. Transformasi ini membuka peluang besar bagi lembaga keuangan syariah untuk berinovasi dalam produk dan layanan, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat luas (Mirakhор & Iqbal, 2012; (Sudarmanto et al., 2024). Digitalisasi memungkinkan pengembangan aplikasi mobile banking dan platform digital yang memudahkan nasabah melakukan transaksi, monitoring rekening, serta akses layanan secara real-time tanpa batasan waktu dan tempat. (Qothrunnada et al., 2023)

Kedua, inovasi produk dalam konteks keuangan syariah harus tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba. Produk-produk inovatif yang menggabungkan multi-akad, seperti *rahn* (gadai) dan *ijarah* (sewa), dapat memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi nasabah sekaligus memenuhi ketentuan syariah. (Sudarmanto et al., 2024). Digitalisasi juga memungkinkan pengembangan produk pembiayaan dan investasi yang lebih variatif dan mudah diakses, termasuk melalui teknologi fintech yang memfasilitasi inklusi keuangan bagi segmen mikro dan kecil. (Qothrunnada et al., 2023)

Ketiga, teori *technology acceptance model* (TAM) menjadi kerangka penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan digital oleh nasabah. Faktor kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan menjadi determinan utama adopsi teknologi digital dalam layanan keuangan syariah. (Qothrunnada et al., 2023)

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji transformasi digital pada lembaga keuangan syariah, namun fokusnya seringkali terbatas pada aspek teknis digitalisasi atau inovasi produk secara terpisah. Misalnya, penelitian oleh Ahmad & Siregar (2019) menyoroti implementasi teknologi blockchain dalam institusi keuangan syariah untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi, sementara studi lain menekankan pentingnya pengembangan aplikasi mobile banking untuk memperluas akses layanan. (Husni Shabri, 2022). Namun, masih terdapat kekurangan dalam kajian yang mengintegrasikan inovasi produk multi-akad dengan digitalisasi layanan secara simultan, terutama dalam konteks Pegadaian Syariah yang memiliki karakteristik unik sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah. (Zuchroh, 2024)

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa integrasi inovasi produk dan digitalisasi layanan dapat meningkatkan inklusi keuangan dan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah, serta mengurangi kesenjangan antara harapan ideal dan realita implementasi layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan literatur tersebut dan memberikan kontribusi baru dalam pengembangan layanan keuangan syariah yang adaptif di era ekonomi digital. (Choiriyah, 2021)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam inovasi produk dan digitalisasi layanan pada Pegadaian Syariah di era ekonomi digital melalui pengumpulan data kualitatif yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terkait operasional layanan digital Pegadaian Syariah. Teknik pengumpulan data difokuskan pada interaksi dengan pegawai dan nasabah sebagai informan utama untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang proses inovasi dan digitalisasi serta tantangan yang dihadapi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi untuk menghasilkan pemahaman yang sistematis dan kontekstual mengenai efektivitas dan implementasi inovasi produk serta digitalisasi layanan. Pendekatan ini dipilih untuk menangkap aspek-aspek subjektif dan kompleksitas fenomena yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, sehingga memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan strategi peningkatan layanan Pegadaian Syariah di era digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Transformasi Digital Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah telah melakukan transformasi digital sebagai respons terhadap perkembangan ekonomi digital yang menuntut layanan keuangan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Transformasi ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi gadai secara online, seperti pengajuan gadai, pelacakan status, dan pembayaran angsuran tanpa harus datang ke outlet fisik. Transformasi digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi nasabah, tetapi juga memperluas inklusi keuangan, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit dijangkau secara fisik. Selain itu, Pegadaian juga mengadopsi teknologi infrastruktur modern seperti SD-WAN untuk meningkatkan ketersediaan layanan dan mengurangi downtime di berbagai outlet, sehingga operasional menjadi lebih lean dan efisien. Implementasi teknologi ini juga menurunkan biaya komunikasi hingga lebih dari 20% per tahun dan memungkinkan Pegadaian memberikan layanan yang lebih beragam bagi seluruh lapisan Masyarakat. (Jemursari & Pramudita, 2025)

Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah terkemuka di Indonesia telah melakukan transformasi digital secara progresif untuk merespons tuntutan ekonomi digital yang semakin dinamis. Transformasi ini bertujuan untuk menghadirkan layanan keuangan yang lebih cepat, mudah, efisien, serta inklusif, menjangkau masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil yang sulit dijangkau secara fisik.

b. Pengembangan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Salah satu pilar utama transformasi digital Pegadaian Syariah adalah peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) sejak tahun 2018. Aplikasi ini tersedia di Google Play Store dan App Store, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara online, antara lain:

- Pengajuan gadai syariah
- Pelacakan status gadai
- Pembayaran angsuran
- Pembukaan rekening tabungan emas
- Pembelian dan pencetakan emas batangan
- Informasi lokasi cabang dan agen terdekat

Aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan, aman, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga sangat memudahkan nasabah, khususnya mereka yang tinggal di daerah pelosok. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung transparansi, efisiensi waktu, dan pengurangan biaya transaksi, serta memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia. Pengembangan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan salah satu langkah strategis dalam transformasi digital yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah sejak tahun 2018. Aplikasi ini hadir sebagai solusi inovatif yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan pegadaian secara online melalui perangkat smartphone, baik yang berbasis Android maupun iOS, sehingga dapat diunduh dengan mudah melalui Google Play Store dan App Store.(Heldinia, 2023)

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dirancang dengan fitur lengkap yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi, antara lain pengajuan gadai syariah, pelacakan status gadai, pembayaran angsuran, pembukaan rekening tabungan emas, pembelian dan pencetakan emas batangan, serta informasi lokasi cabang dan agen terdekat. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan akses layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan efisiensi waktu dalam bertransaksi, sekaligus mengurangi biaya operasional bagi nasabah dan Pegadaian Syariah.(Beno et al., 2022)

Keunggulan utama dari aplikasi ini adalah kemampuannya memberikan pelayanan setara dengan layanan di outlet fisik Pegadaian Syariah, namun dengan fleksibilitas yang lebih tinggi karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, termasuk bagi

masyarakat yang tinggal di daerah pelosok yang sulit dijangkau kantor cabang. Hal ini mendukung inklusi keuangan syariah dengan memperluas jangkauan layanan ke lebih banyak lapisan masyarakat. Selain fitur transaksi gadai dan tabungan emas, aplikasi ini juga menyediakan layanan pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, PDAM, dan Indihome, serta fitur booking gadai online yang memudahkan nasabah dalam merencanakan transaksi tanpa harus datang langsung ke outlet. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan dashboard harga emas terkini dan informasi produk syariah lainnya, sehingga nasabah dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan cepat.(Sudiah Hestianah, 2018)

Dari sisi operasional, aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Meskipun demikian, beberapa tantangan seperti efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap masih perlu terus diperbaiki untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Secara keseluruhan, pengembangan aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan upaya penting dalam mendukung digitalisasi layanan keuangan syariah di Indonesia. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah transaksi bagi nasabah, tetapi juga memperkuat posisi Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.(Sudiah Hestianah, 2018)

c. Modernisasi Infrastruktur Teknologi

Untuk mendukung digitalisasi layanan, Pegadaian Syariah juga melakukan modernisasi infrastruktur teknologi, salah satunya dengan mengadopsi teknologi SD-WAN (*Software Defined Wide Area Network*). Penerapan SD-WAN memberikan beberapa keunggulan:

- Meningkatkan ketersediaan layanan (availability) hingga 99,999%, sehingga downtime di outlet dapat diminimalisir secara signifikan
- Menurunkan biaya komunikasi lebih dari 20% per tahun dibandingkan teknologi sebelumnya (VPN MPLS)
- Memungkinkan operasional yang lebih lean dan efisien, serta mendukung proses bisnis yang scalable
- Mendukung pengelolaan infrastruktur secara terpusat dan lebih aman

Modernisasi ini juga memungkinkan Pegadaian Syariah untuk menghadirkan layanan yang lebih beragam dan inovatif bagi seluruh lapisan masyarakat, serta memperkuat daya saing di tengah persaingan lembaga keuangan mikro yang semakin ketat.(Digital et al., 2020)

d. Dampak Transformasi Digital

Transformasi digital yang dijalankan Pegadaian Syariah telah memberikan dampak positif yang signifikan, di antaranya:

1. Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru dan Loyalitas Nasabah Lama

Dengan hadirnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pegadaian mampu menjangkau lebih banyak nasabah, termasuk generasi muda yang sudah melek teknologi digital. Kemudahan akses layanan secara online membuat calon nasabah lebih tertarik untuk bergabung, sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah lama karena proses layanan yang lebih cepat dan mudah.

2. Meningkatkan Nilai Transaksi dan Kepuasan Nasabah

Digitalisasi layanan memungkinkan transaksi gadai, pembukaan rekening, dan pembayaran angsuran dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja dengan transparansi yang lebih baik.

3. Mempercepat Proses Transaksi dan Meningkatkan Transparansi Layanan

Sebelumnya, proses transaksi di kantor cabang bisa memakan waktu 40 menit hingga 1 jam. Dengan aplikasi digital, waktu transaksi dapat dipangkas secara signifikan, bahkan dapat dilakukan secara real-time melalui smartphone. Transparansi juga meningkat karena nasabah dapat memantau status gadai dan riwayat transaksi secara langsung melalui aplikasi.

4. Membuka Peluang Pengembangan Produk dan Layanan Baru Berbasis Digital

Transformasi digital membuka ruang bagi Pegadaian Syariah untuk mengembangkan produk dan layanan baru yang inovatif, seperti tabungan emas digital, pengajuan pembiayaan online, dan pembayaran tagihan melalui aplikasi. Hal ini tidak hanya memperluas portofolio produk tetapi juga memperkuat posisi Pegadaian Syariah di pasar keuangan mikro syariah.

5. Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah di Masyarakat, Terutama Generasi Muda

Pegadaian Syariah aktif melakukan literasi digital dan keuangan syariah kepada nasabahnya, khususnya generasi muda yang sudah familiar dengan teknologi. Hal ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prinsip keuangan syariah dan manfaat layanan Pegadaian Syariah secara digital, sehingga mendorong inklusi keuangan syariah yang lebih luas.(Sudiah Hestianah, 2018)

e. Tantangan yang Dihadapi

Meskipun dampak positifnya besar, transformasi digital juga menghadapi beberapa tantangan, seperti kesiapan sebagian nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, kebutuhan menjaga keamanan dan privasi data nasabah, serta persaingan yang semakin ketat di sektor keuangan mikro. Pegadaian

Syariah harus terus berinovasi dan melakukan edukasi agar transformasi digital dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, transformasi digital Pegadaian Syariah telah meningkatkan daya saing, efisiensi operasional, dan kualitas layanan yang berdampak langsung pada pertumbuhan bisnis dan kepuasan nasabah. Inovasi digital ini juga menjadi kunci untuk menjawab tantangan era ekonomi digital dan memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia

f. Tantangan dan Strategi Ke Depan

Tantangan yang Dihadapi Pegadaian Syariah dalam Transformasi Digital

1. Ketidaksiapan Sebagian Nasabah Menggunakan Layanan Digital

Tidak semua nasabah, terutama yang berasal dari kalangan usia lebih tua atau yang kurang familiar dengan teknologi, siap dan mampu menggunakan layanan digital. Hal ini menyebabkan perlunya upaya edukasi dan literasi digital yang berkelanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital dengan baik. Selain itu, keterbatasan akses internet yang merata di beberapa daerah juga menjadi hambatan dalam adopsi layanan digital Pegadaian Syariah.

2. Keamanan dan Privasi Data Nasabah

Risiko keamanan digital seperti peretasan data dan ancaman siber menjadi perhatian utama dalam layanan keuangan digital. Pegadaian Syariah harus memastikan sistemnya dilengkapi dengan teknologi keamanan mutakhir, seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor (2FA), untuk menjaga keamanan transaksi dan privasi data nasabah. Kepercayaan nasabah sangat bergantung pada kemampuan Pegadaian dalam melindungi data mereka dari potensi kejahatan siber.

3. Persaingan yang Semakin Ketat di Industri Keuangan Mikro

Industri keuangan mikro saat ini menghadapi persaingan yang sangat ketat, terutama dengan hadirnya berbagai pemain baru, termasuk perusahaan fintech yang menawarkan layanan serupa dengan inovasi teknologi yang lebih maju. Pegadaian Syariah harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif dan relevan di pasar.

g. Strategi Pegadaian Syariah Menghadapi Tantangan: Grand Strategy G-Star+

Untuk merespons tantangan tersebut, Pegadaian Syariah mengimplementasikan *Grand Strategy G-Star+*, yang terdiri dari beberapa fokus strategis utama:

- 1. Perluasan Produk:** Mengembangkan produk dan layanan baru yang lebih variatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, termasuk produk berbasis digital yang inovatif, seperti tabungan emas digital dan pembiayaan online.
- 2. Pengembangan Bisnis Berbasis Digital dan Fee-Based:** memperkuat model bisnis yang mengandalkan layanan digital dan sumber pendapatan dari fee-based services, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan diversifikasi pendapatan.
- 3. Penguatan Operasional Melalui Teknologi Modern:** Mengadopsi teknologi terkini untuk memperbaiki proses bisnis, meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan, serta memperkuat sistem keamanan data nasabah. Hal ini juga termasuk peningkatan infrastruktur TI dan pengembangan aplikasi yang lebih stabil dan user-friendly¹³⁶.
- 4. Literasi Digital dan Edukasi Nasabah:** Melakukan program edukasi dan literasi digital secara intensif untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan nasabah dalam menggunakan layanan digital Pegadaian Syariah, terutama bagi segmen yang belum terbiasa dengan teknologi.
- 5. Kolaborasi dengan Fintech dan Regulator:** Menjalin kerja sama dengan perusahaan teknologi finansial dan regulator untuk menciptakan ekosistem digital yang inklusif dan aman, serta memastikan inovasi berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan regulasi yang berlaku.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan seperti kesiapan nasabah, keamanan data, dan persaingan yang ketat, Pegadaian Syariah berupaya mengatasi hambatan tersebut dengan strategi yang komprehensif melalui *Grand Strategy G-Star+*. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pengembangan produk dan teknologi, tetapi juga pada peningkatan literasi digital dan kolaborasi strategis untuk memastikan transformasi digital berjalan efektif dan berkelanjutan, sehingga Pegadaian Syariah dapat terus tumbuh dan memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat.(Darma et al., 2024)

Transformasi digital Pegadaian Syariah merupakan langkah strategis untuk menjawab tantangan era ekonomi digital. Melalui pengembangan aplikasi digital, modernisasi infrastruktur, dan inovasi layanan, Pegadaian Syariah berhasil meningkatkan efisiensi, memperluas inklusi keuangan, serta memperkuat daya saing di industri keuangan syariah nasional.(Heldinia, 2023)

h. Inovasi Produk dalam Layanan Gadai Syariah

Inovasi produk yang dilakukan Pegadaian Syariah meliputi pengembangan multi-akad yang menggabungkan prinsip gadai (*rahn*) dan sewa (*ijarah*), sehingga memberikan fleksibilitas dan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Produk inovatif seperti tabungan emas dan gadai online juga menjadi bagian dari upaya memperluas layanan dan meningkatkan daya tarik nasabah. Digitalisasi

produk ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan secara real-time dan transparan, sehingga mereka dapat memantau status transaksi dengan mudah. Inovasi ini tidak hanya mengoptimalkan pengalaman nasabah tetapi juga mendorong inklusi keuangan syariah yang lebih luas. Namun, kompleksitas akad syariah multi-akad memerlukan edukasi yang intensif agar nasabah memahami produk dengan baik dan menghindari ketidakjelasan dalam transaksi. (Al-gifari & Afsar, 2025)

i. Faktor Penghambat dan Pendukung Digitalisasi

Meskipun transformasi digital membawa banyak manfaat, terdapat sejumlah faktor penghambat yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital terutama di kalangan nasabah yang lebih tua atau kurang familiar dengan teknologi, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Selain itu, masalah teknis seperti error aplikasi dan kegagalan transaksi juga mengurangi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital ini. Risiko keamanan data menjadi perhatian penting, mengingat potensi ancaman siber yang semakin meningkat. Oleh karena itu, penguatan sistem keamanan dengan teknologi enkripsi dan autentikasi dua faktor (2FA) menjadi sangat krusial untuk menjaga privasi dan keamanan data nasabah. Di sisi lain, faktor pendukung digitalisasi meliputi kemudahan akses layanan tanpa batasan waktu dan tempat, efisiensi biaya transportasi, serta transparansi transaksi secara real-time yang meningkatkan kenyamanan nasabah. Upaya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan serta peningkatan kualitas aplikasi menjadi kunci untuk mengatasi hambatan ini dan memaksimalkan manfaat digitalisasi. (Jemursari & Pramudita, 2025)

j. Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil analisis, Pegadaian Syariah perlu mengembangkan strategi hybrid yang menggabungkan layanan digital dan offline untuk menjangkau semua segmen nasabah, terutama yang masih kesulitan mengakses layanan digital. Edukasi literasi digital harus diperkuat melalui program pelatihan dan pendampingan yang menyasar kelompok rentan teknologi. Peningkatan kualitas aplikasi dengan fokus pada stabilitas, kemudahan penggunaan, dan keamanan data menjadi prioritas utama agar kepercayaan nasabah dapat terjaga. Selain itu, penyederhanaan dan sosialisasi akad multi-akad secara lebih komunikatif akan membantu nasabah memahami produk secara menyeluruh. Investasi berkelanjutan pada infrastruktur teknologi seperti SD-WAN dan cloud native application juga harus terus dilakukan untuk memastikan layanan yang andal dan efisien. Strategi ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antara harapan ideal dan realita implementasi digitalisasi serta memperkuat posisi Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang adaptif dan inklusif di era ekonomi digital. (Sudarmanto et al., 2024)

k. Poin Tambahan: Dampak Sosial dan Ekonomi

Transformasi digital Pegadaian Syariah juga membawa dampak positif terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya segmen mikro dan kecil yang selama ini sulit mengakses pembiayaan secara konvensional. Dengan layanan digital, proses pengajuan dan pencairan dana menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga dapat membantu meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan nasabah. Selain itu, digitalisasi juga mendorong peningkatan literasi keuangan syariah, yang berkontribusi pada pemahaman masyarakat tentang prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini sejalan dengan tujuan inklusi keuangan yang tidak hanya memperluas akses, tetapi juga meningkatkan kualitas pemahaman dan penggunaan produk keuangan syariah secara berkelanjutan (Jemursari & Pramudita, 2025)

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dan inovasi produk pada Pegadaian Syariah telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi layanan serta memperluas inklusi keuangan di era ekonomi digital. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih menghambat optimalisasi digitalisasi, seperti rendahnya literasi digital nasabah, kompleksitas akad syariah multi-akad, serta tantangan keamanan data yang perlu mendapat perhatian serius. Strategi hybrid yang menggabungkan layanan digital dan offline, bersama dengan peningkatan edukasi dan penyederhanaan produk, menjadi solusi penting untuk mengatasi kesenjangan antara harapan ideal dan realita implementasi. Dengan demikian, Pegadaian Syariah dapat terus beradaptasi dan berkembang sebagai lembaga keuangan syariah yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan di tengah dinamika ekonomi digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-gifari, M. G., & Afsar, M. A. (2025). Reformasi Hukum Gadai di Era Digital : Tantangan dan Manfaatnya Mengenai Gadai Syariah Digital. *Jurnal Relasi Publik*, 3(2), 21.
- Amry, Ary, D., Wulandari, R., Lubis, Mutiara, Indah, M., & Doni. (2024). Inovasi Produk dan Investasi Emas di Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)*, 28(6), 129–131.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). layanan pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam meningkatkan minat nasabah pada pegadaian syariah ulee kareng. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Choiriyah, Z. (2021). Inklusi Finansial Platform Digital Syariah Amaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 1(2), 265–272.
- Darma, S. P., Purba, E. S., Novi, F., Munthe, Y., Pangaribuan, V., Purba, E. E., & Gaol,

- L. (2024). *PERKEMBANGAN PEGADAIAN SYARIAH DI INDONESIA DALAM 10 TAHUN TERAKHIR Grafik pertumbuhan pegadaiansyariah 2013-2022*. 8(12), 163–169.
- Digital, I., Transformasi, D. A. N., & Tangguh, M. L. (2020). *Inovasi digital dan transformasi untuk menjadi lebih tangguh*.
- Heldinia, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung. *Skripsi*.
- Husni Shabri. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02), 1–7.
<https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Jemursari, P. C. P., & Pramudita, A. (2025). Pengembangan Inovasi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Layanan Nasabah Di Pt . Pegadaian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 65–71.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Strategi Pemasaran Tabungan Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 645. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11628>
- Sudiah Hestianah. (2018). Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (Psd) Di Kantor Pegadaian Syariah. *Jurnal Stiedarul Falah mojokerto*, 1(2), 1–9.
- Suyono, Y. (2016). Menyoal Kesenjangan Antara Das Sollen Islam Dengan Das Sein Praksis Kehidupan Kaum Muslimin. *Jurnal THEOLOGIA*, 25(1), 65–98.
<https://doi.org/10.21580/teo.2014.25.1.338>
- Zuchroh, I. (2024). Transformasi Keuangan Syariah di Era Digital. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 3716–3724.