**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

# PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH

**Didit Darmawan [1], Shinta Nabilla Ramadhini [2]**
Universitas Sunan Giri Surabaya[1,2]
Email : dr.diditdarmawan@gmail.com[1], ramadhininabilla@gmail.com[2]

**Abstrak**

Transformasi layanan digital dalam lembaga keuangan syariah menjadi strategi penting dalam meningkatkan kemudahan layanan serta kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian literatur ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan layanan terhadap minat nasabah di Pegadaian Syariah pada era digitalisasi sektor keuangan. Kemudahan layanan dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk keuangan berbasis syariah, khususnya melalui akses digital yang efisien dan prosedur transaksi yang sederhana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, dimana teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber ilmiah yang relevan, serta analisis data menggambarkan dan menafsirkan temuan penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, dengan indikator utama meliputi kecepatan akses, efisiensi waktu, kemudahan navigasi, dan keterjangkauan biaya. Kesimpulannya, Pegadaian Syariah perlu memperkuat strategi transformasi digital berbasis prinsip syariah untuk meningkatkan daya tarik dan loyalitas nasabah di era ekonomi digital.
**Kata Kunci:** Kemudahan Layanan, Minat Nasabah, Pegadaian Syariah, Digitalisasi Layanan, Loyalitas Nasabah.

**Abstract**

*Digital service transformation in Islamic financial institutions is becoming an important strategy for improving service convenience, customer satisfaction, and loyalty. This literature review aims to analyze the influence of service convenience on customer interest in Sharia Pawnshops during the era of financial sector digitalization. Service convenience is seen as an important factor influencing customers' decisions to use sharia-based financial products, particularly thru efficient digital access and simple transaction procedures. This research uses a qualitative approach with the literature study method, where data collection techniques are carried out by exploring various relevant scientific sources, and data analysis is performed to describe and interpret the findings of previous studies. The research results indicate that service convenience has a positive and significant impact on customer interest, with key indicators including access speed, time efficiency, ease of navigation, and cost affordability. In conclusion, Sharia Pawnshops need to strengthen their sharia-based digital transformation strategy to increase customer appeal and loyalty in the digital economy era.*
***Keywords:*** *Ease of Service, Customer Interest, Sharia Pawnshops, Service Digitalization, Customer Loyalty.*

## PENDAHULUAN

Transformasi layanan digital dalam lembaga keuangan syariah menjadi salah satu strategi kunci dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan minat nasabah. Pelayanan

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

tersebut memberikan kebermanfaatan yang sangat tinggi dan dapat membantu meningkatkan layanan kepada nasabah (Aripin *et al.,* 2022). Minat nasabah terhadap suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh pengalaman, kepercayaan, dan kualitas layanan yang diterima, yang pada akhirnya membentuk loyalitas (Darmawan, 2022; Hardyansah & Jahroni, 2023). Pegadaian Syariah, melalui inovasi Pegadaian Digital Service (PDS), berupaya menyediakan kemudahan layanan yang mampu mengatasi hambatan geografis dan waktu dalam bertransaksi. Penelitian di Denpasar menunjukkan bahwa implementasi PDS memberikan manfaat nyata berupa efisiensi waktu, kenyamanan, dan kemudahan akses bagi nasabah (Amelia *et al.,* 2024). Hasil serupa dikemukakan oleh Fhadilah dan Chusmita (2022) di Pegadaian Kampung Baru, yang menyebutkan bahwa pemanfaatan layanan digital secara signifikan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap produk berbasis syariah.

Sebagai lembaga keuangan mikro berbasis prinsip Islam, Pegadaian Syariah memiliki peran penting dalam menyediakan pembiayaan dan layanan gadai yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Pegadaian syaraiah digital ialah pegadaian syariah dalam bentuk aplikasi yang berisi berbagai layanan keuangan dengan berlandaskan prinsip syariah (Safitri & Wati, 2023). Keberhasilan implementasi layanan digital dalam keuangan syariah memerlukan keselarasan etika dan praktik keuangan yang bertanggung jawab, yang menjadi inti dari perbankan Islam (Putra *et al.,* 2022). Menurut Rajagukguk (2024), penerapan sistem digital di berbagai cabang merupakan respons strategis terhadap meningkatnya kompetisi dengan perusahaan fintech yang menawarkan kemudahan serupa. Lestari *et al*. (2024) menambahkan bahwa Pegadaian Syariah terus memperluas inovasi layanan, terutama dalam pengembangan produk tabungan emas digital, guna menjangkau berbagai segmen masyarakat dan menarik minat generasi muda untuk berinvestasi secara syariah.

Minat nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah dapat dipahami sebagai kecenderungan individu untuk memilih dan menggunakan produk atau layanan yang tersedia. Sopian *et al*. (2022) mengemukakan bahwa minat ditentukan oleh persepsi nasabah terhadap kualitas serta kemudahan layanan yang diberikan. Minat ini juga dapat dilihat dari faktor religiusitas dan pemahaman produk, yang memengaruhi keputusan menjadi nasabah (Hardyansah *et al.,* 2023).

Dalam mengukur tingkat minat nasabah, penelitian ini mengacu pada empat indikator utama yaitu perhatian (attention), ketertarikan (interest), keinginan (desire), dan tindakan (action) yang dikenal sebagai model AIDA. Model ini banyak digunakan dalam analisis perilaku konsumen dan keputusan investasi.

Kemudahan layanan mencerminkan sejauh mana sistem yang disediakan oleh Pegadaian Syariah mudah dipahami, diakses, dan digunakan oleh nasabah. Amelia *et al*. (2024) menegaskan bahwa aksesibilitas aplikasi PDS berperan besar dalam membentuk persepsi kenyamanan pengguna. Namun, kemudahan akses digital juga harus diimbangi dengan perlindungan hukum dan keamanan yang memadai bagi nasabah, mengingat kerentanan terhadap penyalahgunaan data atau manipulasi akun (Sulistiono *et al.,* 2024; Fitrotinisak *et al.,* 2023; Negara & Darmawan, 2023). Lestari *et al*. (2024) juga menambahkan bahwa pengalaman pengguna (user experience) yang baik dan informasi yang relevan menjadi komponen penting dalam menjaga keberlanjutan minat bertransaksi.

Kemudahan akses, kejelasan fitur, serta kenyamanan penggunaan layanan digital terbukti mendorong ketertarikan dan intensitas penggunaan layanan oleh nasabah. Namun demikian, dalam implementasinya masih dijumpai berbagai kendala, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan pengguna serta gangguan teknis dalam pengoperasian platform. Selain itu, kendala teknis, aspek kepatuhan hukum, serta tanggung jawab institusi dalam

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

mencegah penyalahgunaan layanan digital menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan agar kepercayaan dan keamanan nasabah tetap terjaga (Firmanto *et al.,* 2024; Prabowo *et al.,* 2024; Rahman *et al.,* 2024).

Berdasarkan hasil telaah literatur, dapat disimpulkan bahwa kemudahan layanan memiliki peran strategis dalam memengaruhi minat nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kemudahan layanan digital dengan minat nasabah di Pegadaian Syariah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam memanfaatkan layanan digital, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis bagi penguatan digitalisasi layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan layanan Pegadaian Syariah yang lebih adaptif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka (literature review) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuannya dalam menyajikan analisis yang komprehensif terhadap berbagai hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kemudahan layanan (X) dan minat nasabah (Y) di Pegadaian Syariah. Pendekatan *literature review* berfungsi sebagai landasan konseptual untuk mengidentifikasi tren penelitian, menemukan kesenjangan (research gap), serta menyusun kerangka teori yang lebih terarah. Dalam konteks keuangan syariah, metode ini juga dinilai efektif dalam mengkaji dinamika layanan digital dan perilaku nasabah, khususnya terkait faktor kemudahan dan minat transaksi (Sopian *et al.,* 2024).

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari artikel ilmiah, jurnal nasional maupun internasional, serta laporan penelitian yang relevan dengan topik digitalisasi layanan Pegadaian Syariah. Rentang publikasi yang digunakan dibatasi pada lima tahun terakhir, yakni periode 2020–2025, agar hasil analisis tetap kontekstual terhadap perkembangan teknologi finansial terkini. Kitchenham (2007) menekankan bahwa proses seleksi literatur yang tepat menjadi tahapan penting dalam menjamin validitas dan akurasi hasil kajian.

Tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis isi (content analysis), yang meliputi proses identifikasi, reduksi, klasifikasi, dan sintesis terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu. Menurut Elo dan Kyngäs (2008), analisis isi memberikan kemampuan bagi peneliti untuk menemukan pola, keterkaitan, serta tema utama dari kumpulan literatur yang dikaji. Dalam konteks penelitian ini, indikator variabel X (kemudahan layanan) mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, dan kejelasan informasi produk (Lestari *et al.,* 2024). Sementara itu, variabel Y (minat nasabah) diukur melalui empat indikator utama yaitu perhatian, ketertarikan, keinginan, dan tindakan. Hasil sintesis dari berbagai penelitian tersebut kemudian dibandingkan untuk menarik kesimpulan umum mengenai pengaruh kemudahan layanan terhadap minat nasabah Pegadaian Syariah, sekaligus memberikan dasar empiris bagi rekomendasi strategi peningkatan efektivitas layanan digital berbasis syariah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa kemudahan layanan menjadi salah satu faktor dominan yang mendorong minat nasabah di Pegadaian Syariah. Studi Amelia *et al*. (2024) menemukan bahwa Pegadaian Digital Service (PDS) mampu memberikan efisiensi waktu dan kenyamanan sehingga meningkatkan niat bertransaksi. Hal serupa dilaporkan oleh Fhadilah

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

dan Chusmita (2022) yang menegaskan bahwa layanan digital mempermudah akses transaksi dan memperkuat loyalitas nasabah. Selaras dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Atieq dan Azizah (2021), juga menemukan hasil bahwa kemudahan layanan pegadaian syari'ah memberikan dampak yang signifikan dalam menumbuhkan minat pengguna. Secara ilmiah, hal ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan layanan berhubungan erat dengan keputusan penggunaan jasa keuangan syariah karena memengaruhi perceived usefulness dalam teori penerimaan teknologi.

Analisis lebih lanjut mengidentifikasi indikator kemudahan layanan yang paling signifikan, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta kejelasan informasi. Lestari *et al*. (2024) menyatakan bahwa user experience dan keandalan aplikasi merupakan faktor dominan dalam mendorong keputusan investasi tabungan emas. Sementara itu, Rajagukguk (2024) menemukan bahwa kecepatan transaksi dan prosedur yang sederhana berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Secara ilmiah, temuan ini konsisten dengan konsep *ease of use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menegaskan bahwa semakin mudah sebuah sistem digunakan, semakin tinggi pula minat penggunanya.

Meski mayoritas literatur menunjukkan pengaruh positif, terdapat pula hambatan yang mengurangi efektivitas kemudahan layanan, terutama terkait literasi digital dan kendala infrastruktur. Fhadilah dan Chusmita (2022) mengungkapkan bahwa sebagian nasabah masih mengalami kesulitan memahami fitur aplikasi, sehingga mengurangi niat bertransaksi. Hal serupa diungkapkan oleh Rajagukguk (2024) yang menekankan bahwa keterbatasan jaringan dan rendahnya pemahaman teknologi menjadi kendala utama adopsi PDS di daerah tertentu. Secara ilmiah, kondisi ini menegaskan bahwa variabel moderasi seperti tingkat literasi digital dan infrastruktur memengaruhi hubungan langsung antara kemudahan layanan dan minat nasabah.

Secara keseluruhan, literatur menunjukkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah Pegadaian Syariah, meskipun dengan hasil yang bervariasi di tiap daerah. Amelia *et al.* (2024) menegaskan bahwa faktor efisiensi dan aksesibilitas meningkatkan niat transaksi, sedangkan Lestari *et al*. (2024) menambahkan bahwa pengalaman pengguna yang baik menjadi penentu loyalitas. Simpulan ilmiah dari literatur ini adalah bahwa kemudahan layanan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus diintegrasikan dengan aspek edukasi, keamanan, dan kepatuhan syariah agar minat nasabah dapat meningkat secara berkelanjutan.

Berikut ini adalah Hasil dari penelurusan di Google Scholar 7 karya tulis ilmiah terkait yang mengkaji faktor kemudahan layanan serta pengaruhnya terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian Syariah di Indonesia:

1. Alissya Jahwa Basaqi (2022)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan 246 responden nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Cabang Ulee Kareng, Banda Aceh, melalui penyebaran kuesioner berbasis skala *Likert* dan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, serta keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan minat nasabah untuk bertransaksi melalui layanan digital Pegadaian Syariah. Secara keseluruhan, kemudahan layanan digital meliputi kecepatan akses, efisiensi waktu, kemudahan navigasi, dan keterjangkauan biaya terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi minat serta loyalitas nasabah terhadap Pegadaian Syariah di era ekonomi digital.

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

2. Ilahi *et al.* (2024)

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pinrang" merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data bersumber kuesioner. Tujuan penelitian untuk mengetahui kedua faktor memiliki pengaruh terhadap minat nasabah yang melibatkan 168 responden yang diambil mengunakan rumus Slovin dari 291. Pengujian dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, deskrisptif, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan berpengaruh secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah mengggunakan aplikasi PDS.

3. Sulthan Ahmad Mamduh (2023)

Penelitian yang berjudul " pengaruh *perceived usefulness, perceived ease of use* dan risiko terhadap minat masyarakat dalam menabung emas di Pegadaian Syariah Digital pada penduduk di wilayah JABODETABEK". Sampel sejumlah 100 responden yang terpilih secara *purposive sampling*. Analisis menggunakan teknik analisis SEM-PLS. Hasil temuan memperlihatkan *perceived usefulness, perceived ease of use* dan risiko berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menabung emas di pegadaian.

4. Rodia Sikumbang (2024)

Penelitian ini berfokus pada manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 99 responden secara sampling sederhana acak. Data dihimpun dari kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Penelitian menemukan variabel manfaat tidak berpengaruh terhadap minat nasabah namun variabel kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh terhadap minat nasabah.

5. Astuti *et al.* (2024)

Studi ini berfokus untuk menganalisis dampak kemudahan produk terhadap minat nasabah. Studi kuantitatif ini menggunakan kuesioner yang disebarkan pada 50 responden dan dianalisis secara statistik. Berdasar hasil analisis menemukan bahwa kemudahan produk pegadaian syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah di Watampone.

6. Anggam Dita Anggraini (2020)

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat bertansaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital service. Penelitian lapangan dengan metode kuantitatif ini dilakukan dengan kuesioner yang dilaksanakan di Pegadaian Cabang Madiun. Jumlah populasi sebanyak 1470 dan dipilih secara *purposive sampling* sebanyak 94 nasabah. Data dianalisis dengan regresi linier berganda. Penelitian yang dilakukan menghasilkan temuan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital service.

7. Prisfita *et al.* (2024)

Kajian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

pegadaian digital service (PDS) yang berlokasi di PT Pegadaian Cabang Ngupasan Yogyakarta. Kajian ini menghimpun data dari kuesioner yang disebarkan pada 70 responden. Berdasar analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa pada kajian ini terdapat dua temuan. Temuan pertama bahwa variabel persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat. Temuan kedua menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan dari persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat.

Berdasarkan hasil telaah dari tujuh artikel yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa kemudahan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan minat nasabah di Pegadaian Syariah. Layanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berbasis digital terbukti mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta loyalitas nasabah, meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan literasi digital dan infrastruktur di beberapa daerah (Amelia *et al.,* 2024; Lestari *et al.,* 2024; Rajagukguk, 2024). Secara ilmiah, simpulan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan suatu layanan secara langsung mendorong niat untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, penguatan fasilitas digital, edukasi literasi, serta pengembangan sistem layanan yang user friendly menjadi kunci dalam menarik dan mempertahankan minat nasabah Pegadaian Syariah.

Tabel 1. Studi tentang Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Nasabah di Pegadain Syariah

| Peneliti | Lokasi Penelitian | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|
| Alissya Jahwa Basaqi (2022) | Pegadaian Syariah Cabang Ulee Kareng | Layanan PSDS dan Minat Nasabah | Kualitas layanan, kemudahan serta keamanan berperan signifikan terhadap peningkatan minat nasabah |
| Ilahi *et al.* (2024) | Pegadaian Cabang Pinrang | Kemudahan dan kegunaan terhadap minat | Kemudahan dan kegunaan berdampak terhadap minat bertransaksi |
| Sulthan Ahmad Mamduh (2023) | Jabodetabek | Kegunaan, kemudahan, dan risiko terhadap Minat Menabung | Seluruh variabel memengaruhi minat menabung emas |
| Rodia Sikumbang (2024) | Pegadaian Syariah Alaman Bolak | Faktor penentu minat penggunaan aplikasi | Kemudahan dan risiko berpengaruh, manfaat tidak signifikan terhadap minat |
| Astuti *et al.* (2024) | Watampone | Kemudahan produk dan minat | Kemudahan produk berpengaruh signifikan terhadap minat |
| Anggam Dita Anggraini (2020) | Pegadaian Cabang Madiun | Kemudahan dan kegunaan terhadap minat | Kemudahan dan kegunaan berpengaruh signifikan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Prisfita *et al.* (2024) | Pegadaian Cabang Ngupasan Yogyakarta | Manfaat, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap Minat Penggunaan | Manfaat dan kepercayaan signifikan, kemudahan dan keamanan tidak berdampak terhadap minat |

Dari tabel di atas, Berdasarkan telaah literatur, kemudahan layanan digital di Pegadaian Syariah merupakan faktor utama yang mendorong minat nasabah. Hal ini sejalan dengan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) milik Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi ditentukan terutama oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Hal ini didukung oleh penelitian Basaqi (2022) menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah nasabah dalam mengakses layanan di Cabang Ulee Kareng, Banda Aceh. Studi ini menegaskan bahwa kemudahan akses dan efisiensi layanan menjadi indikator penting yang memengaruhi perilaku nasabah. Persepsi terhadap risiko juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna (Hidayat & Darmawan, 2025). Selain kemudahan dalam kegiatan transaksi, aplikasi PDS juga meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi antrean di kantor cabang (Yolanda & Clevema, 2025).

Indikator kemudahan layanan yang berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah meliputi persepsi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kesederhanaan prosedur, dan aksesibilitas digital. Maulani (2020) menemukan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat aplikasi PSDS secara simultan meningkatkan minat nasabah di Cabang Kartasura, Surakarta. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan layanan bukan hanya faktor teknis, tetapi juga psikologis yang memperkuat keyakinan nasabah untuk bertransaksi.

Namun, hambatan tetap muncul terkait literasi digital dan keterbatasan infrastruktur. Fhadilah dan Chusmita (2022) menekankan bahwa sebagian nasabah belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi, sehingga minat mereka berkurang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan layanan terhadap minat nasabah dipengaruhi oleh faktor moderasi, yakni tingkat literasi digital dan ketersediaan sarana teknologi.

Kemudahan layanan digital juga berperan dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Maulani (2020) menambahkan bahwa kualitas layanan berbasis digital mendorong kepuasan nasabah sekaligus meningkatkan minat berulang. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan layanan memiliki efek jangka panjang, tidak hanya pada tahap adopsi awal tetapi juga pada retensi pelanggan.

Selain itu, inovasi layanan yang menggabungkan kemudahan dan nilai syariah menjadi strategi penting untuk menarik generasi muda. Studi ini menegaskan bahwa kemudahan layanan perlu dipadukan dengan inovasi dan edukasi untuk menjangkau segmen nasabah yang lebih luas. Pegadaian syariah berbasis dapat dikategorikan sebagai suatu inovasi dalam pelayanan publik yang mendukung prinsip efisiensi yang sesuai dengan tata kelola organisasi modern (Ovianda *et al.,* 2025).

Secara keseluruhan, hasil telaah literatur dari berbagai wilayah menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah di Pegadaian Syariah. Amelia *et al*. (2024) menekankan pentingnya efisiensi, Lestari *et al*. (2024) menyoroti peran pengalaman digital, dan Maulani (2020) menekankan kualitas layanan dalam meningkatkan minat nasabah. Hambatan seperti keterbatasan literasi digital (Fhadilah &

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

Chusmita, 2022) dan kendala infrastruktur (Rajagukguk, 2024) perlu diatasi agar manfaat kemudahan layanan dapat dirasakan secara merata.

Dengan demikian, implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital menjadi kunci yang memerlukan integrasi edukasi, pengembangan sistem, dan pemenuhan prinsip syariah untuk meningkatkan minat dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kecepatan transasksi, serta penguatan literasi digital, disertai inovasi layanan yang tetap berlandaskan prinsip syariah untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil telaah literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan layanan digital merupakan variabel utama yang memengaruhi peningkatan minat nasabah di Pegadaian Syariah. Amelia *et al*. (2024) menunjukkan bahwa penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di Cabang Kampung Baru memberikan efisiensi waktu dan kemudahan akses dalam transaksi daring, sehingga meningkatkan kenyamanan serta intensi bertransaksi nasabah. Temuan tersebut diperkuat oleh Fhadilah dan Chusmita (2022), yang menegaskan bahwa kemudahan akses dan efisiensi sistem merupakan indikator penting dalam membentuk perilaku nasabah terhadap layanan berbasis syariah.

Adapun indikator kemudahan layanan yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, kesederhanaan prosedur, dan kemudahan akses digital. Maulani (2020) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan aplikasi PSDS berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan minat nasabah di Kartasura, Surakarta.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya faktor penghambat yang dapat mengurangi efektivitas kemudahan layanan, seperti keterbatasan literasi digital dan infrastruktur teknologi. Fhadilah dan Chusmita (2023) turut menegaskan bahwa sebagian nasabah belum memahami secara optimal fitur-fitur aplikasi, yang berdampak pada rendahnya intensi penggunaan layanan digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kemudahan layanan dan minat nasabah turut dipengaruhi oleh faktor moderasi berupa tingkat literasi digital dan ketersediaan sarana pendukung teknologi.

Lebih jauh, kemudahan layanan digital juga terbukti memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Maulani (2020) menambahkan bahwa kualitas layanan berbasis digital tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat minat nasabah untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Artinya, kemudahan layanan memiliki efek jangka panjang yang tidak hanya terbatas pada tahap adopsi awal, tetapi juga pada retensi pelanggan.

Selain dimensi teknis, aspek inovasi dan edukasi turut menjadi faktor penting dalam memperkuat pengaruh kemudahan layanan terhadap perilaku nasabah. Oleh karena itu, strategi pengembangan layanan digital sebaiknya dipadukan dengan program edukasi literasi keuangan syariah dan inovasi berkelanjutan agar dapat menjangkau lebih banyak segmen nasabah.

Secara keseluruhan, telaah literatur dari berbagai wilayah di Indonesia memperlihatkan bahwa kemudahan layanan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Pegadaian Syariah. Amelia *et al*. (2024) menekankan pentingnya efisiensi dan aksesibilitas layanan, Lestari *et al*. (2024) menyoroti peran pengalaman digital yang menyenangkan, sedangkan Maulani (2020) menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi kunci dalam meningkatkan minat bertransaksi. Namun demikian, hambatan berupa

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

keterbatasan literasi digital (Fhadilah & Chusmita, 2022) dan kualitas infrastruktur (Rajagukguk, 2024) perlu mendapatkan perhatian lebih agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata di seluruh wilayah.

Dengan demikian, kemudahan layanan digital dapat dianggap sebagai variabel strategis yang harus diintegrasikan dengan aspek edukasi, inovasi teknologi, dan penerapan prinsip syariah. Upaya sinergis antara peningkatan kualitas sistem digital, edukasi literasi keuangan, dan penguatan nilai-nilai syariah diharapkan mampu meningkatkan minat, kepercayaan, serta loyalitas nasabah terhadap layanan Pegadaian Syariah di era digitalisasi keuangan modern.

**Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah**
**Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026**
**ISSN (Online): 2714-6917**
**Halaman 6927-6938**

## DAFTAR PUSTAKA

Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.

Anggraini, A. D. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service. *Skripsi,* Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29-45.

Astuti, A. P., Hafid, A., & Fahrika, A. I. (2024). Pengaruh Kemudahan Produk Pegadaian Syariah terhadap Minat Nasabah di Watampone. *Journal Transformation of Mandalika*, *5*(12), 440-449.

Atieq, M. Q., & Azizah, M. A. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital di Pegadaian Syariah Indramayu. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(1), 1-17.

Basaqi, A. J. (2022). Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. *Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Darmawan, D. (2022). Literature review on antecedents of customer switching behavior. Bulletin of Science, Technology and Society, 1(3), 1-5.

Darmawan, D. (2022). The Effect of Trust and Saving Experience on Loyalty Through Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of Sharia Bank Customers In Surabaya City). *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(2), 11-20.

Darmawan, D. (2023). The Effect of Trust and Saving Experience on Loyalty Through Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of Sharia Bank Customers in Surabaya City). *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(2), 11–20.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340

Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115.

Fhadilah, A., & Chusmita, L. A. (2022). Pengaruh Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kampung Solok Kabupaten Bungo. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah*, 4(2), 58-75.

Firmanto, R., Hardyansah, R., & Darmawan, D. (2024). Responsibility of Banks in Preventing Name Abuse in Credit Applications. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 3(3), 14-19.

Fitrotinisak, I. K., Mardikaningsih, R., Gautama, E. C., Sulani, & Vitrianingsih, Y. (2023). Legal Compliance for Consumers in Dealing with Cases of Account Tampering in Digital Banking Services. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 75-82.

Hardyansah, R., & Jahroni, J. (2023). The Establishment of Customer Loyalty in View of Service Quality and Bank Reputation. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(1), 16–20.

Hardyansah, R., Jahroni, J., Darmawan, D., Arifin, S., & Negara, D. S. (2023). Student Interest in Becoming Customers of Islamic Banks in Terms of Religiosity and Product Knowledge. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 4(1), 5-10.

Hidayat, R. T., & Darmawan, D. (2025). Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pengguna Pinjaman Online. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Nusantara,* 6(1), 114-133.

Ilahi, A. A. A., Putra, P., & Haidir, H. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pinrang. *Manor: Jurnal Manajemen dan Organisasi Review*, 6(2), 355-362.

Keele, S. (2007). *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering* (Vol. 5). Technical report, ver. 2.3 ebse technical report, Durham.

Lestari, G. C., Pangestu, R. A., & Aziz, I. A. (2024). Faktor-Faktor yang Memudahkan Nasabah dalam Transaksi Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Pada Pegadaian Syariah Graha Pos Cibinong). *AL-KAFF: Jurnal Sosial Humaniora*, 2(4), 313-321.

Mamduh, S. A. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Risiko terhadap Minat Masyarakat dalam Menabung Emas pada Pegadaian Syariah Digital (Studi di Masyarakat Jabodetabek). *Skripsi,* Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Maulani, D. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(2), 185-194.

Negara, D. S., & Darmawan, D. (2023). Digital Empowerment: Ensuring Legal Protections for Online Arisan Engagements. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(2), 13-19.

Ovianda, M. R., Suhaety, Y., & Asmawati, A. (2025). Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 609-625.

Prabowo, J. W., Putra, A. R., Khayru, R. K., Negara, D. S., & Wibowo, A. S. (2024). Legal Position of Concurrent Creditors, Rights Protection Constraints, and Curator Responsibilities in the Bankruptcy Asset Management System. *Studi Ilmu Sosial Indonesia Manajemen*, 4(2), 79–96.

Prisfita, A. W., Soebroto, N. W., & Kusuma, S. Y. (2024). Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) pada PT Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta. In *Prodising Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi, dan Keuangan, 1,* 46-54.

Putra, A. R., Hardyansah, R., & Arifin, S. (2022). Institutionalizing Sustainability within Islamic Banking: Ethical Alignment and Practical Application in Responsible Finance. *Journal of Social Science Studies,* 2(1), 241-246.

Rahman, A., Darmawan, D., & Saputra, R. (2024). Analysis of Cross-border Payment Regulation and its Impact on Consumers in Indonesia. *Bulletin of Science, Technology and Society,* 3(2), 23-28.

Rajagukguk, T. S. (2024). Pengabdian Mendigitalkan Desa: Meningkatkan Keterampilan Digital Masyarakat Melalui Pelatihan Komputer dan Internet (Pada UMKM di Desa Tuktuk Siadong, Kabupaten Samosir). *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 212-228.

Safitri, N. D., & Wati, A. (2023). Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. *Muảṣarah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 5(1), 22-32.

Sikumbang, R. (2024). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Alaman Bolak. *Skripsi,* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Sopian, V., Siega, S., Edsu, S., Fansyuri, R. G. T., & Taneddy, R. R. (2024). Pengaruh Social Influence terhadap Minat Menggunakan Media Sosial Melalui Sikap Generasi Z di Kota Palembang. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 581-587.

Sulistiono, D., Hardyansah, R., & Darmawan, D. (2024). The Law's Role in Ensuring the Protection and Security of Bank Customers. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(2), 1-5.

Yolanda, N., & Clevema, A. (2025). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Transaksi Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 5(2), 843-848.

.