

Digitalisasi Layanan Pegadaian: Analisis Sistematis Literatur tentang Inovasi dan Transformasi

Qais Taquiuddin Sugiyanto¹⁾, Taufiqur Rahman²⁾

¹⁾ Ekonomi Syari'ah, Keislaman, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan

²⁾ Ekonomi Syari'ah, Keislaman, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan

*e-mail correspondence: 230721100102@student.trunojoyo.ac.id, taufiqur.rahman@trunojoyo.ac.id
<https://doi.org/10.62097/al-tsamam.v4i01.2332>

Received: 01-11-2025

Revised: 25-11-2025

Accepted: 31-09-2025

Info Artikel

KEYWORDS:

Digitalization, Pawn Services, Innovation, Digital Transformation, Systematic Literature Review.

Abstract

The development of digital technology today triggers significant changes in various industries, including the sharia finance sector, including pawn services. By using a literature review, this research aims to systematically analyze the developments, issues, and opportunities of digitalizing pawn services. The systematic literature review (SLR) method was used, which collects and analyzes relevant previous studies from indexed databases such as Scopus, ScienceDirect, and Google Scholar. Studies show that the adoption of digital technologies such as blockchain, artificial intelligence (AI), and cloud-based platforms has transformed the business model of pawnshops by making services more efficient, transparent, and accessible. However, issues such as cultural fears, cybersecurity, and imperfect regulations still pose obstacles. Additionally, this research identifies future trends such as the merger of fintech and the dissemination of digital services to the unbanked population. The results of this research help practitioners and regulators accelerate the sustainable digital transformation of pawnshops.

KATA KUNCI:

Digitalisasi, Layanan Pegadaian, Inovasi, Transformasi Digital, Systematic Literature Review.

Abstrak.

Perkembangan teknologi digital saat ini memicu perubahan signifikan dalam berbagai industri, termasuk sektor keuangan syariah, termasuk layanan pegadaian. Dengan menggunakan tinjauan literatur, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis perkembangan, masalah, dan peluang digitalisasi layanan pegadaian. Metode peninjauan literatur sistematis (SLR) digunakan, yang mengumpulkan dan menganalisis studi sebelumnya yang relevan dari database terindeks seperti Scopus, ScienceDirect, dan Google Scholar. Studi menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital seperti blockchain, artificial intelligence (AI), dan platform berbasis cloud telah mengubah model bisnis pegadaian dengan membuat layanan lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Namun, masalah seperti ketakutan budaya, keamanan siber, dan peraturan yang belum sempurna masih menjadi hambatan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi tren masa depan seperti penggabungan fintech dan penyebaran layanan digital ke masyarakat yang tidak berbank. Hasil penelitian ini membantu praktisi dan regulator mempercepat transformasi digital pegadaian secara berkelanjutan.

INTRODUCTION

Dalam era pertumbuhan ekonomi digital saat ini telah membawa dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk industri keuangan syariah. Sebagai lembaga keuangan mikro berbasis prinsip syariah, Pegadaian Syariah dituntut untuk terus berinovasi dalam pengembangan produk serta melakukan digitalisasi layanan guna menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan berubah dengan cepat. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi sekaligus memperluas akses layanan kepada masyarakat. Meski demikian, proses transformasi digital ini menghadapi sejumlah hambatan, seperti rendahnya tingkat literasi digital, khususnya di kalangan nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi, serta permasalahan terkait keamanan data yang dapat berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital yang ditawarkan (Nurhayati, F. 2025).

Selain itu, digitalisasi turut mendorong terciptanya ragam produk pembiayaan dan investasi syariah yang lebih inovatif dan terjangkau. Dengan dukungan teknologi fintech, layanan keuangan syariah kini dapat menjangkau lebih banyak kalangan, termasuk pelaku usaha mikro dan kecil, sehingga mendorong inklusi keuangan yang lebih luas. (Harmaini et al., 2025) Secara konseptual, pengembangan inovasi produk dan digitalisasi layanan dalam sistem keuangan syariah didasarkan pada prinsip-prinsip akad seperti *rahn* (pembiayaan dengan jaminan) dan *ijarah* (pembayaran atas jasa), yang kemudian diintegrasikan dengan teknologi informasi guna meningkatkan kemudahan akses dan kualitas layanan. Dalam hal ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) Menjadi kerangka teoritis yang tepat untuk menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi sejauh mana nasabah menerima dan menggunakan teknologi dalam layanan keuangan syariah.

Dengan fintech syariah sebagai salah satu sektor yang berkembang pesat. Dalam konteks ini, Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah menghadapi tantangan sekaligus peluang untuk berinovasi dalam pengembangan produk dan layanan digital. Transformasi digital di industri keuangan syariah tidak hanya tentang adopsi teknologi, tetapi juga memastikan keselarasan dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama seperti *rahn* (gadai syariah) dan *ijarah* (sewa) menjadi landasan dalam pengembangan produk digital. Namun, implementasinya memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek teknis, regulasi, dan penerimaan masyarakat (Hibatullah, 2024).

Peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan respons terhadap tuntutan pasar yang menginginkan layanan lebih cepat, transparan, dan sesuai syariah. Aplikasi ini

memungkinkan nasabah mengakses layanan [▪] gadai tanpa harus datang ke cabang fisik, sehingga meningkatkan efisiensi dan perluasan jangkauan. Namun, adopsi teknologi ini tidak lepas dari hambatan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan nasabah tradisional dan kekhawatiran akan keamanan data. Rumusan masalah Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, penelitian ini berfokus pada tiga aspek kritis terkait transformasi digital Pegadaian Syariah. Pertama, penelitian mengkaji kontribusi inovasi produk dan digitalisasi layanan dalam memperluas inklusi keuangan syariah di era digital, khususnya melalui analisis dampak aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Hariyati et al., 2020). Terhadap perluasan akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Kedua, studi ini mengidentifikasi tantangan implementasi transformasi digital, termasuk hambatan teknis seperti infrastruktur TI yang belum merata, tantangan syariah dalam penerapan multi-akad digital, serta kendala sosial berupa rendahnya literasi digital di kalangan nasabah tradisional. Ketiga, penelitian ini mengeksplorasi strategi efektif untuk meningkatkan adopsi layanan digital dengan mempertimbangkan karakteristik unik nasabah Pegadaian Syariah, seperti pengembangan model pendampingan digital (*digital on-boarding assistance*), penyederhanaan antarmuka aplikasi, dan pendekatan edukasi berbasis komunitas yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Ketiga fokus ini penting untuk dijawab guna memastikan transformasi digital Pegadaian Syariah tidak hanya meningkatkan efisiensi bisnis tetapi juga tetap inklusif dan sesuai prinsip Syariah (Pegadaian Syariah. 2024).

Peneliti merasa bahwa penelitian ini perlu dilakukan karena memandang semakin pesatnya digitalisasi ekonomi yang dilakukan secara masif oleh perusahaan swasta maupun pemerintah pada akhir-akhir ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan non-bank dalam mendukung peningkatan literasi keuangan syariah di tengah masyarakat. Pemilihan Pegadaian Syariah sebagai objek kajian didasarkan pada tingginya minat masyarakat terhadap layanan keuangan di sektor pegadaian (Tulasmi & Mukti, 2020).

RESEARCH METHODS (Metode Penelitian)

Penelitian ini menggunakan pendekatan Analisis Sistematis Literatur guna mengeksplorasi perkembangan digitalisasi dalam layanan pegadaian, serta mengidentifikasi pola inovasi dan transformasi yang terjadi di sektor tersebut. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh berdasarkan kajian mendalam terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan. Proses pencarian literatur dilakukan melalui basis data akademik seperti Google Scholar, Scopus, dan ScienceDirect, dengan menggunakan kata kunci seperti digitalisasi pegadaian, layanan keuangan digital, dan inovasi teknologi finansial.

Dalam proses seleksi, artikel yang [■] digunakan disaring berdasarkan kriteria inklusi tertentu, seperti periode publikasi (10 tahun terakhir), relevansi terhadap topik, dan keterkaitan dengan aspek digitalisasi layanan pegadaian. Setelah itu, data dari literatur yang terpilih dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi tren utama, tantangan, serta strategi transformasi yang diterapkan oleh lembaga pegadaian. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam memahami dinamika transformasi digital di sektor jasa keuangan, khususnya pegadaian.

RESULTS AND DISCUSSION (Hasil Dan Pembahasan)

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) terhadap 5 artikel ilmiah relevan dalam periode 2020–2025, terdapat beberapa tema kunci yang mendominasi diskusi mengenai digitalisasi layanan Pegadaian:

- ✓ Peningkatan adopsi layanan digital Pegadaian oleh masyarakat, khususnya di daerah urban, yang dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses dan kecepatan transaksi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat resistensi dari nasabah tradisional, minat terhadap layanan berbasis digital (seperti aplikasi gadai online) terus meningkat, didorong oleh kebutuhan akan solusi keuangan yang praktis.
- ✓ Peran transformasi digital dalam memperluas jangkauan layanan Pegadaian, termasuk inovasi seperti platform gadai elektronik, AI untuk penilaian jaminan, dan blockchain untuk transparansi transaksi. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan Pegadaian.
- ✓ Tantangan utama dalam implementasi digitalisasi, seperti kesenjangan infrastruktur digital di daerah pedesaan, rendahnya literasi digital sebagian nasabah, serta kebutuhan akan harmonisasi regulasi untuk mendukung inovasi fintech di sektor pegadaian.
- ✓ Strategi edukasi dan sosialisasi untuk mendorong adopsi layanan digital Pegadaian, termasuk penggunaan media sosial, webinar, dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Studi menekankan pentingnya pendekatan yang terpersonalisasi untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat.
- ✓ Dampak digitalisasi terhadap keberlanjutan bisnis Pegadaian, termasuk peningkatan pendapatan, pengurangan biaya operasional, serta peluang baru seperti layanan mikro berbasis digital (contoh: gadai emas digital atau pembiayaan UMKM). Namun, tantangan keamanan siber dan perlindungan data nasabah tetap menjadi perhatian kritis.

pppppppppTabel 1.

Hasil Systematic Literature Review (SLR) Sesuai Dengan Tema

No.	Judul Jurnal	Penulis	Tahun	Temuan Utama	Metode
1.	Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital	Nurhayati, F.	2025	Digitalisasi layanan Pegadaian Syariah meningkatkan efisiensi transaksi dan perluasan akses, tetapi menghadapi tantangan literasi digital dan keamanan data.	Studi Literatur
2.	Strategi Digitalisasi dan Inovasi UMKM untuk Mendorong Pemulihan Ekonomi Lokal	Harmaini, H., dkk.	2025	Integrasi fintech dalam layanan keuangan syariah memperluas jangkauan ke UMKM dan mendorong inklusi keuangan.	Studi Kasus
3.	Peran Pegadaian Syariah dalam Literasi Keuangan Syariah	Tulasm, T., & Mukti, T.	2020	Pegadaian Syariah berperan penting dalam meningkatkan literasi keuangan syariah melalui layanan berbasis prinsip <i>rahn</i> dan <i>ijarah</i> .	Analisis Deskriptif
4.	Pendampingan Nasabah Dalam Pemanfaatan Layanan Digital Pegadaian	Fauziyah, N. N., & Rahayu, A. P.	2025	Kendala utama adopsi layanan digital adalah rendahnya literasi teknologi dan preferensi nasabah terhadap transaksi konvensional.	Studi Lapangan
5.	Analisis Layanan Produk Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Glenmore Banyuwangi	Maghfiroh, A. L., & Amalia, S. A.	2025	Layanan digital Pegadaian meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan akses, tetapi memerlukan edukasi lebih intensif.	Survei
6.	Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	Hariyati, F., et al.	2020	Aplikasi PSDS Meningkatkan jumlah nasabah sebesar 25% melalui kemudahan transaksi Syariah berbasis mobile	Study Kuantitatif

7.	Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu: Strategi Layanan Digital Meningkatkan Minat Investasi Tabungan	Pegadaian, E. Di	2024	Pendampingan digital (<i>on-boarding</i>) Meningkatkan nasabah tradisional sebesar 40%	Study Lapangan
8.	Analisis Implementasi Rahn, Qardh dan Ijarah pada Transaksi Gadaai Emas PT. Bank Syariah Indonesia	Hibatullah, M. F.	2024	Implementasi multi-akad digital (rahn, ijarah) Meningkatkan kepatuhan syariah sebesar 30% namun memerlukan penyederhanaan antarmuka untuk nasabah tradisional	Study Kasus Kualitatif

Tren Inovasi Digital dalam Layanan Pegadaian

Dalam era digital yang terus mengalami perkembangan pesat, persaingan di sektor jasa keuangan menjadi semakin ketat. Pegadaian, sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia, dihadapkan pada tantangan besar untuk tetap relevan dan mampu bersaing di tengah dinamika pasar yang berubah dengan cepat. Dua faktor kunci yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan Pegadaian dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja penjualannya adalah inovasi produk dan penerapan strategi digital marketing. Tulisan ini membahas bagaimana kedua aspek tersebut berdampak terhadap peningkatan penjualan di Pegadaian Cabang Pamanukan, serta menggambarkan tantangan dan peluang yang muncul dalam proses tersebut.

Inovasi produk menjadi strategi krusial yang dapat diterapkan Pegadaian guna menarik minat konsumen sekaligus mendorong peningkatan penjualan. Inovasi ini bisa berupa pengembangan produk baru, perbaikan produk yang sudah ada, maupun penambahan fitur yang memberikan nilai lebih bagi nasabah. Dalam konteks Pegadaian, hal ini dapat dilakukan melalui diversifikasi layanan berbasis teknologi, seperti pengembangan aplikasi mobile yang memudahkan nasabah melakukan transaksi gadai, pembayaran cicilan, hingga pengecekan harga emas secara real-time. Di Pegadaian Cabang Pamanukan, inovasi semacam ini sangat diperlukan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, terutama kalangan muda. Aplikasi tersebut juga dapat dilengkapi dengan fitur pengingat pembayaran, informasi promosi, serta layanan pelanggan yang responsif—yang secara keseluruhan dapat meningkatkan kenyamanan, loyalitas, dan keterikatan nasabah dengan layanan Pegadaian. (Penerapan, D., & Fifo, M. 2023).

Dampak Transformasi Digital terhadap Kinerja dan Aksesibilitas Layanan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor keuangan. Munculnya internet, perangkat mobile, dan berbagai inovasi teknologi lainnya telah mendorong pergeseran layanan keuangan dari sistem konvensional berbasis fisik menuju layanan digital. Digitalisasi ini tidak hanya sebatas pengembangan infrastruktur teknologi, tetapi juga turut mengubah perilaku konsumen, model bisnis perusahaan, hingga regulasi di industri keuangan. Transformasi ini membuka peluang yang luas, sekaligus menghadirkan tantangan serta risiko baru yang sebelumnya belum dihadapi.

Salah satu tujuan utama dari digitalisasi layanan keuangan adalah untuk meningkatkan aksesibilitas dan memperluas inklusi keuangan. Di banyak negara, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memiliki akses terhadap layanan keuangan formal seperti rekening bank atau fasilitas kredit. Dengan adopsi teknologi digital, masyarakat kini dapat mengakses layanan keuangan secara lebih mudah melalui perangkat seluler atau internet. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang mencerminkan sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterima cenderung menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap suatu merek atau perusahaan. Kepuasan tersebut muncul dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Maka dari itu, perusahaan yang mampu menyediakan produk atau jasa berkualitas tinggi akan lebih mudah menarik kepercayaan dan minat konsumen, serta meningkatkan kemungkinan mereka menjadi pelanggan setia. (Maghfiroh & Amalia, 2025).

Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Digital

Meskipun Pegadaian telah menyediakan dan terus menyempurnakan layanan digitalnya, adopsi dan pemanfaatan layanan ini di lapangan masih terkendala sejumlah masalah. Faktor utama yang menjadi penghalang adalah rendahnya kesadaran dan kemampuan digital masyarakat, terutama di kalangan yang belum terbiasa dengan teknologi. Kendala utama terletak pada minimnya adaptasi teknologi dalam keseharian masyarakat. Sebagian besar nasabah masih ragu untuk memanfaatkan layanan digital akibat keterbatasan pemahaman teknis, skeptisisme terhadap transaksi online, serta kekhawatiran akan kerentanan sistem keamanan digital. Di sisi lain, program sosialisasi dan edukasi tentang layanan digital Pegadaian yang belum optimal turut memperlambat pertumbuhan pengguna. Minimnya penyebaran informasi ini menyebabkan banyak nasabah belum menyadari berbagai keuntungan dan kepraktisan yang ditawarkan platform digital tersebut.

Di samping isu literasi digital dan minimnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur dan akses teknologi turut menghambat optimalisasi layanan digital Pegadaian. Faktanya, tidak seluruh lapisan masyarakat memiliki perangkat memadai seperti smartphone yang kompatibel dengan aplikasi Pegadaian Digital, maupun koneksi internet stabil untuk transaksi online. Wilayah-wilayah dengan

infrastruktur telekomunikasi belum berkembang menghadapi tantangan lebih besar dalam adopsi layanan keuangan digital. Selain itu, preferensi terhadap transaksi konvensional masih kuat di kalangan nasabah karena faktor kebiasaan berinteraksi langsung di cabang fisik. Kekhawatiran akan kesalahan transaksi, kerentanan terhadap fraud digital, serta ketidakmampuan mengoperasikan aplikasi menjadi faktor psikologis utama resistensi terhadap transformasi digital. (Fauziyah & Rahayu, 2025).

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis sistematis literatur, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan Pegadaian telah mendorong inovasi dan transformasi bisnis melalui pemanfaatan teknologi seperti *blockchain*, AI, dan platform digital. Adopsi teknologi ini berhasil meningkatkan efisiensi operasional, transparansi transaksi, serta perluasan akses layanan ke masyarakat, termasuk segmen *unbanked*. Namun, implementasi digitalisasi masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi di kalangan nasabah tradisional, dan kerentanan keamanan siber. Temuan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan holistik untuk memastikan transformasi digital berjalan inklusif dan berkelanjutan.

Penelitian ini merekomendasikan tiga strategi utama: penguatan kolaborasi dengan *fintech*, edukasi digital berbasis komunitas, dan pengembangan produk mikro syariah yang adaptif. Di sisi lain, keterbatasan studi terletak pada cakupan literatur yang terbatas pada periode 2020–2025 serta minimnya data empiris dari daerah pedesaan. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan eksplorasi mendalam tentang dampak sosio-ekonomi digitalisasi Pegadaian, khususnya pada UMKM dan nasabah marjinal, serta evaluasi efektivitas model regulasi yang mendukung inovasi digital, peneliti merasa bahwa penelitian yang dilakukan ini masih memiliki keterbatasan waktu tempat serta pembahasan, dengan demikian masih perlu dilakukan penelitian berikutnya guna mendapatkan hasil yang sempurna.

REFERENCES

- Fauziyah, N. N., & Rahayu, A. P. (2025). *Pendampingan Nasabah Dalam Pemanfaatan Layanan Digital Pegadaian Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Pembiayaan Di Pegadaian Kalibaru Banyuwangi*. 1, 793–798.
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 5(1), 61–69. <http://ejournal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/ijoeib%0AEfektifitas>
- Harmaini, H., Sudarman, S., Muzakir, M., & ... (2025). Strategi Digitalisasi dan Inovasi UMKM untuk Mendorong Pemulihan Ekonomi Lokal di Aceh Pasca Covid-19 dalam Konteks Ancaman Resesi Global. *PENG: Jurnal Ekonomi* <http://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/1072>
- Hibatullah, M. F. (2024). Analisis Implementasi Rahn, Qardh dan Ijarah pada Transaksi Gadai Emas PT. Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Sains Student Research*, 2(1), 2–10.
- Maghfiroh, A. L., & Amalia, S. A. (2025). *Analisis Layanan Produk Pada PT Pegadaian (Persero) UPC Glenmore Banyuwangi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1(2021), 273–279.
- Nurhayati, F. (2025). *Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi*

- Digital*. 3(5), 175–186.
- Pegadaian, E. Di. (2024). *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Strategi Layanan Digital Meningkatkan Minat Investasi Tabungan*. 2, 450–454.
- Penerapan, D., & Fifo, M. (2023). *1**, 2 1,2. 1(2), 17–23.
- Tulasm, T., & Mukti, T. (2020). Peran Pegadaian Syariah dalam Literasi Keuangan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 239. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1072>