

## Implementasi Transformasi Digital pada Pegadaian Syariah: Kajian terhadap Kesiapan, Hambatan, dan Prospek Pengembangan (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cabang Kendari)

*Implementation of Digital Transformation at Sharia Pawnshops: Study of Readiness, Obstacles and Development Prospects (Case Study of PT. Pegadaian Syariah Kendari Branch)*

### Salehaman

Institut Agama Islam Negeri Kendari  
Email: salehaman@iainkendari.ac.id

### Elsa Giana

Institut Agama Islam Negeri Kendari  
Email: elsagiana1505@gmail.com

### Kiki Novita

Institut Agama Islam Negeri Kendari  
Email: kikinovitakendari@gmail.com

#### Article Info

Received : 10 January 2026  
Revised : 15 January 2026  
Accepted : 19 January 2026  
Published : 21 January 2026

**Keywords:** Digital Transformation, Islamic Pawnshop, Case Study, Digital Literacy, Islamic Financial Inclusion

**Kata kunci:** Transformasi Digital, Pegadaian Syariah, Kasus Kajian, Literasi Digital, Keuangan Islam Penyertaan

#### Abstract

Digital transformation has become a necessity in modern financial services, including Islamic Pawnshop based on Islamic financial principles. This research analyzes the readiness, barriers, and prospects of digital transformation at the Islamic Pawnshop Branch in Kendari City. Using a qualitative approach and case study method, data was obtained through interviews, observations, and internal documentation. Data validity is ensured through triangulation techniques. The results indicate a fairly good readiness in terms of technological infrastructure, availability of digital applications such as gold savings, as well as internal support from management and the Islamic Supervisory Board. Employees have internalized technology through the use of applications, although formal training is still limited. The main obstacles come from external factors, namely resistance from some customers, especially the elderly and housewives, due to low digital literacy and concerns about security. Another challenge is the limited budget to develop secure, user-friendly, and Sharia-compliant applications. Nevertheless, the prospects remain bright with product innovations, national digital collaboration, and digital habituation policies. With increased public education and human resource training, Islamic Pawnshop

*has the opportunity to become a leading, inclusive, and sustainable digital Islamic financial pioneer.*

### Abstrak

Transformasi digital sudah menjadi kebutuhan dalam layanan keuangan modern, termasuk Pegadaian Syariah berdasarkan prinsip keuangan Islam. Penelitian ini menganalisis kesiapan, hambatan, dan prospek transformasi digital pada Cabang Pegadaian Syariah Kota Kendari. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi internal. Keabsahan data dipastikan melalui teknik triangulasi. Hasilnya menunjukkan kesiapan yang cukup baik dari segi infrastruktur teknologi, ketersediaan aplikasi digital seperti tabungan emas, serta dukungan internal dari manajemen dan Dewan Pengawas Islam. Karyawan telah melakukan internalisasi teknologi melalui penggunaan aplikasi, meskipun pelatihan formal masih terbatas. Kendala utama berasal dari faktor eksternal, yaitu penolakan dari sebagian nasabah terutama lansia dan ibu rumah tangga karena rendahnya literasi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan. Tantangan lainnya adalah terbatasnya anggaran untuk mengembangkan aplikasi yang aman, ramah pengguna, dan sesuai syariah. Meski demikian, prospeknya tetap cerah dengan adanya inovasi produk, kolaborasi digital nasional, dan kebijakan pembiasaan digital. Dengan peningkatan pendidikan masyarakat dan pelatihan sumber daya manusia, Pegadaian Syariah berpeluang menjadi pionir keuangan syariah digital yang terkemuka, inklusif, dan berkelanjutan.

**How to cite:** Salehaman, Elsa Giana, Kiki Novita. "Implementasi Transformasi Digital pada Pegadaian Syariah: Kajian Terhadap Kesiapan, Hambatan, dan Prospek Pengembangan (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cabang Kendari)", TIJARAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis Syariah, Vol. 3, No. 1 (2026): 30-29. <https://litera-academica.com/ojs/tijarah/index>.

**Copyright:** 2026, Salehaman, Elsa Giana, Kiki Novita



This work is licensed under a Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, Pegadaian Syariah telah melakukan berbagai inovasi dalam rangka mengimplementasikan transformasi digital, seperti pengembangan aplikasi berbasis mobile, layanan gadai online, sistem pembayaran digital, serta integrasi dengan berbagai platform e-commerce dan fintech (Agustian, 2021). Salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah layanan *Pegadaian Digital Service* (PDS), yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara daring, mulai dari pengajuan gadai hingga pembayaran cicilan. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses layanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga dapat membantu Pegadaian Syariah dalam memperluas jangkauan layanan ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh kantor cabang fisik (Luthfiatuss'adyah, 2022).

**Tabel 1. Nilai Transaksi Digital Sektor Keuangan**

Tahun	Digital Banking	Uang Elektronik	Qris (Rp Triliun)
2021	41.000	300	100
2022	52.545	399,6	100
2023	58,478	835,8	229,96

Sumber: Website Otoritas Jasa Keuangan (2025)

Berdasarkan data di atas tahun 2022 digital banking meningkat 28,72% dari tahun sebelumnya, sedangkan di tahun 2023 tumbuh sebesar 13,48%. Uang elektronik di tahun 2022 naik sebesar 30,84% dan tahun 2023 melonjak 43,45%. Sedangkan Kris di tahun 2023 transaksi mencapai Rp. 229,96 triliun, tumbuh sekitar 130,01 % dari tahun sebelumnya. Memberikan gambaran kepada kita bahwa penggunaan transformasi digital akan sangat membantu bagi perkembangan sektor keuangan, dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan membuat banyak nasabah untuk melakukan transaksi, inilah yang bisa dimanfaatkan oleh lembaga Pegadaian Syariah sebagai salah satu sektor keuangan untuk menarik banyak nasabah dengan penggunaan transformasi digital seperti Pegadaian digital Syariah atau PSDS.

Namun, meskipun transformasi digital telah diterapkan, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah dalam mengoptimalkan digitalisasi layanan (Setyaningrum, 2020). Salah satu tantangan utama adalah kesiapan infrastruktur teknologi, baik dari sisi internal lembaga maupun dari pihak nasabah. Masih terdapat kesenjangan dalam hal literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang belum sepenuhnya terbiasa dengan layanan keuangan berbasis digital (Edriyanti, 2023). Selain itu, keamanan data dan risiko siber juga menjadi perhatian utama dalam implementasi teknologi digital di sektor keuangan. Pegadaian Syariah perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang tinggi agar dapat menjaga kepercayaan nasabah dan mencegah potensi penyalahgunaan data (Hasyim, 2023).

Selain faktor internal, regulasi dan kebijakan juga menjadi aspek penting dalam transformasi digital Pegadaian Syariah (Sholihah, 2021). Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, Pegadaian Syariah harus memastikan bahwa setiap inovasi digital yang diterapkan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas keuangan, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) (Tarantang et al., 2019). Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai bagaimana transformasi digital dapat diimplementasikan secara optimal tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah dan regulasi yang berlaku (Yusnedi, 2019).

Pegadaian Syariah telah berupaya untuk menerapkan berbagai layanan berbasis digital guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat. Sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara, Kendari memiliki potensi ekonomi yang cukup besar, dengan pertumbuhan bisnis dan perdagangan yang semakin

berkembang. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan keuangan yang lebih efisien dan mudah diakses.

Namun, pegadaian yang ada di kota Kendari masih mengalami kendala dalam hal penerepan digitalisasi, adapun permasalahan yang dihadapi berdasarkan observasi wawancara singkat dengan pimpinan pegadaian yang telah dilakukan yaitu sumber daya manusia dalam mengelola layanan digital masih terbatas karena jumlah pegawai di pegadaian masih terbilang sedikit yaitu sekitar 3 orang yang terdiri dari kasir, penafsir dan pengelola yang masing-masing pegawai memiliki tugas, sementara banyak nasabah yang dimiliki mayoritas berusia 40-60 tahun yang rata-rata mereka mengalami kesusahan dalam hal menggunakan teknologi sehingga pegawai pegadaian kewalahan dalam hal memperkenalkan layanan digital kepada nasabah yang tidak terlalu cakap menggunakan teknologi. (Chairuman N Arifin, 2025)

Dengan melihat berbagai aspek di atas, penelitian ini berfokus pada kajian terhadap implementasi transformasi digital di Pegadaian Syariah Kota Kendari, khususnya dalam hal kesiapan organisasi, hambatan implementasi, dan prospek pengembangannya di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana transformasi digital telah diterapkan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta merumuskan strategi pengembangan yang dapat diterapkan agar proses digitalisasi di Pegadaian Syariah Kota Kendari dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada meningkatnya tuntutan digitalisasi di sektor jasa keuangan, termasuk lembaga keuangan syariah seperti Pegadaian Syariah. Perubahan perilaku konsumen, persaingan dengan fintech, serta kebijakan regulator yang mendukung transformasi digital menuntut Pegadaian Syariah untuk lebih adaptif dalam memberikan layanan berbasis teknologi. Jika tidak disikapi dengan kesiapan organisasi dan strategi yang tepat, Pegadaian Syariah berisiko tertinggal dalam persaingan pasar serta menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kecepatan, kemudahan, dan keamanan layanan digital.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan beberapa studi terdahulu yang membahas isu serupa. Putri (2021) dalam penelitiannya mengenai transformasi digital di sektor perbankan syariah menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi merupakan dua faktor utama yang menentukan keberhasilan digitalisasi. Hidayat dan Ramadhan (2022) mengkaji penerimaan teknologi di lembaga keuangan syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), dan menemukan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi sangat memengaruhi adopsi digital oleh pengguna. Sementara itu, Saputra (2020) meneliti tantangan keamanan data dan kepatuhan terhadap regulasi syariah dalam pengembangan layanan digital berbasis fintech di koperasi syariah, serta menekankan pentingnya sinergi antara inovasi digital dan prinsip syariah.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

Penelitian oleh Rita Sari Siregar (2020) Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) telah diluncurkan, banyak nasabah lebih memilih bertransaksi secara manual. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi gangguan jaringan, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan nasabah berusia di atas 40 tahun. Penelitian ini ditulis oleh Mizan (2017), Studi ini menyoroti pentingnya integrasi teknologi digital dalam operasional Pegadaian Syariah dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan digital.

Penelitian ini ditulis oleh Liliana (2018), Studi ini mengukur efektivitas dengan membandingkan jumlah nasabah sebelum dan sesudah implementasi aplikasi PSDS, serta menyoroti peran aplikasi dalam menarik minat nasabah baru, terutama generasi muda. Penelitian oleh Lindhi Anjar Sari (2019) Studi ini juga meninjau penerapan tersebut dari perspektif etika bisnis Islam, menekankan pentingnya kesesuaian layanan digital dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian oleh Nabila Diana Putri (2021) ini meneliti transformasi digital yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah melalui peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Studi ini bertujuan untuk memahami sejauh mana layanan digital ini efektif dalam memperbesar target pasar dan meningkatkan kepuasan nasabah. penelitian ini ditulis oleh Arifuddin (2019), Penelitian ini menyoroti layanan berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai bentuk transformasi digital yang dilakukan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis aplikasi PDS berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan, meskipun tidak secara signifikan meningkatkan jumlah nasabah.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis kesiapan, hambatan, dan prospek transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari. Menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi internal. Validitas data dijamin melalui teknik triangulasi.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi dilakukan secara langsung di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari sebanyak 4 kali pengamatan. Tujuan observasi ini adalah untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kondisi kesiapan, pelaksanaan, serta tantangan transformasi digital dalam pelayanan Pegadaian Syariah. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa infrastruktur digital secara umum telah tersedia dengan cukup baik. Di ruang layanan nasabah, tersedia koneksi internet, perangkat komputer, serta akses langsung terhadap sistem aplikasi digital Pegadaian. Pegawai tampak menggunakan perangkat tersebut dalam proses pelayanan seperti input data transaksi dan pemantauan status nasabah.

Selain itu, penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah diperkenalkan secara aktif kepada nasabah, terutama pada waktu setelah pukul 12.00 siang, di mana transaksi tunai sudah dibatasi. Peneliti mengamati bahwa pegawai secara aktif

membimbing nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, termasuk membantu proses pendaftaran akun pada Aplikasi Pegadaian Digital Syariah, pengecekan saldo tabungan emas, dan pembayaran cicilan. Namun, juga terlihat adanya kendala yang cukup mencolok di kalangan nasabah berusia 40 tahun ke atas, khususnya ibu rumah tangga dan nasabah dari daerah pinggiran. Mereka cenderung kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi dan lebih memilih metode konvensional. Beberapa nasabah bahkan terlihat enggan mengunduh aplikasi karena keterbatasan kapasitas HP atau karena tidak memahami manfaatnya secara menyeluruh.

*“Saya tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah dan saya juga tidak mahir menggunakan aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan nasabah)*

Sementara itu, dari sisi pegawai, terlihat bahwa mereka telah terbiasa menggunakan sistem digital dalam operasional harian. Meskipun belum semua pegawai mendapatkan pelatihan formal khusus terkait penggunaan aplikasi, mereka tampak aktif dalam mengikuti pembaruan sistem dan informasi dari manajemen. Selain itu, observasi juga mencatat bahwa suasana kerja di kantor cukup kondusif, dengan adanya kolaborasi antardivisi seperti divisi operasional dalam mengedukasi nasabah. Secara umum, hasil observasi menguatkan temuan wawancara bahwa transformasi digital telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal adopsi oleh pengguna akhir (nasabah). Observasi ini juga memperkuat perlunya edukasi berkelanjutan dan pendekatan komunikasi yang lebih persuasif kepada nasabah, terutama kelompok usia lanjut.

Transformasi digital merupakan salah satu respons strategis lembaga keuangan dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di era revolusi industri 4.0. Digitalisasi tidak hanya dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, melainkan juga sebagai strategi adaptasi dan inovasi agar mampu bertahan dan bersaing dalam ekosistem ekonomi yang semakin terdigitalisasi. Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah tidak ketinggalan dalam mengimplementasikan transformasi digital melalui pengembangan dan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Hasil penelitian ini mengungkapkan bagaimana kesiapan lembaga, hambatan yang dihadapi, serta prospek yang terlihat dari upaya transformasi digital tersebut.

#### **4.1. Implementasi Transformasi Digital**

Kesiapan transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari dapat diidentifikasi melalui sejumlah indikator:

##### **1. Infrastruktur Teknologi**

Infrastruktur teknologi dalam Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mendukung proses transformasi digital. Hal ini terlihat dari telah tersedianya aplikasi Pegadaian Digital Syariah yang dapat diunduh melalui Play Store dan App Store. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri, seperti memperpanjang kredit, membayar angsuran, membeli tabungan emas, dan bahkan

mencairkan atau menggadaikan tabungan emas tanpa harus datang langsung ke outlet (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2021). Meski aplikasi sudah siap dan aktif digunakan, pegawai di outlet tetap memiliki peran penting dalam mengedukasi dan membimbing nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut, khususnya bagi kelompok masyarakat yang masih terbatas pemahamannya terhadap teknologi, seperti ibu rumah tangga (Zahriyah et al., 2025).

## **2. SDM dan Kompetensi Digital**

Dari sisi sumber daya manusia, pegawai Pegadaian Syariah telah terlebih dahulu mencoba dan menggunakan aplikasi tersebut untuk memastikan pemahaman sebelum mengedukasi nasabah. Namun, belum tersedia pelatihan atau program peningkatan kompetensi digital yang bersifat formal dan terstruktur, sehingga pengembangan kemampuan pegawai lebih banyak dilakukan melalui workshop internal atau forum pembaruan informasi. Dari sisi teknis, aplikasi digital Pegadaian Syariah telah terintegrasi dengan sistem perbankan, baik syariah maupun konvensional, melalui fitur pembayaran berbasis e-banking. Keamanan data nasabah dijamin oleh kantor pusat, dan pengawasan transaksi digital dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah agar tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Iqbal et al., 2022).

## **3. Regulasi dan kepatuhan syariah**

Regulasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital Pegadaian Syariah dijalankan dengan pengawasan yang ketat melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS). Setiap fitur dan transaksi yang terdapat dalam aplikasi Pegadaian Digital Syariah telah melalui proses verifikasi dan mendapatkan izin dari DPS untuk memastikan bahwa seluruh operasionalnya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan demikian, aspek kepatuhan syariah menjadi bagian integral dari proses transformasi digital yang dijalankan (Ramadhan & Febriansyah, n.d.).

Dalam konteks regulasi, Pegadaian Syariah juga tunduk pada kebijakan dan arahan dari manajemen pusat, pemerintah, serta Kementerian BUMN. Seluruh upaya digitalisasi diarahkan agar sejalan dengan kebijakan nasional dalam penguatan layanan keuangan digital, namun tetap menjaga integritas dan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi membawa perubahan signifikan terhadap cara transaksi dilakukan, pengawasan syariah tetap dijaga secara konsisten agar tidak terjadi pelanggaran terhadap akad-akad syariah yang digunakan dalam setiap produk dan layanan. Dengan adanya sinergi antara inovasi digital dan regulasi syariah, Pegadaian Syariah berupaya membangun sistem keuangan yang modern namun tetap berlandaskan nilai-nilai Islam. Hal ini menjadi salah satu keunggulan kompetitif Pegadaian Syariah di tengah perkembangan industri keuangan digital yang semakin pesat (Izmuddin, 2016).

## **4. Dukungan Manajerial**

Pegadaian syariah cabang Kendari, terus memberikan dukungan manajerial terhadap transformasi digital, mulai dari mengedukasi nasabah, menyediakan

pegawai untuk membantu nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS. Setelah aplikasi digital sudah siap, dan dukungan dari berbagai pihak telah diperoleh, barulah proses mengimplementasikan Transformasi Digital dalam bentuk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada pegadaian syariah cabang kota Kendari dapat dilaksanakan, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan cabang diperoleh hasil bahwa Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari masih terus mengedukasi nasabah secara bertahap agar mau bertransaksi dengan menggunakan aplikasi digital. Berbagai upaya pihak Pegadaian Syariah lakukan mulai dari menerapkan batas transaksi tunai yang hanya berlaku pukul 08.00 pagi sampai pukul 12.00 siang, dan setelah itu nasabah yang ingin bertransaksi sudah harus menggunakan aplikasi digital, disamping pihak Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menyediakan tim khusus untuk membantu mengedukasi nasabah yang datang ke outlet untuk bertransaksi dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Hal ini mencerminkan dimensi infrastruktur, sumber daya manusia, budaya organisasi, regulasi, kepemimpinan, dan strategi layanan. Dari sisi infrastruktur teknologi, kesiapan ditunjukkan dengan tersedianya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri, seperti pembayaran angsuran, tabungan emas, dan perpanjangan kredit, tanpa harus datang langsung ke outlet. Di sisi sumber daya manusia, terdapat indikasi kesiapan melalui keterlibatan aktif karyawan dalam penggunaan aplikasi sebagai bagian dari proses pembelajaran internal, meskipun pelatihan formal dan terstruktur belum dilaksanakan. Pelatihan informal dalam bentuk workshop dan pertemuan rutin menjadi alternatif pengembangan kapasitas internal yang mencerminkan adaptabilitas lembaga (Izmuddin, 2016).

Budaya organisasi juga menunjukkan kesiapan melalui pendekatan pembelajaran kolaboratif, di mana karyawan memahami sistem terlebih dahulu sebelum memberikan edukasi kepada nasabah. Penempatan staf yang telah familiar dengan aplikasi sebagai agen perubahan menunjukkan adanya peran strategis dalam mendorong adopsi teknologi. Di samping itu, dukungan dari manajemen pusat, khususnya Kementerian BUMN, serta pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah menjadi faktor regulatif penting yang memperkuat implementasi digitalisasi agar tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dari aspek kepemimpinan, pimpinan cabang menunjukkan komitmen yang kuat dengan menginisiasi penguatan fungsi tim edukasi yang bertugas membimbing nasabah dalam penggunaan aplikasi. Strategi tambahan seperti kebijakan pembatasan transaksi tunai di waktu tertentu juga diterapkan untuk mendorong penggunaan layanan digital. Secara keseluruhan, indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kesiapan transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari meliputi kesiapan struktural, teknikal, dan kultural yang saling melengkapi.

Kesiapan transformasi digital dalam suatu lembaga dapat dilihat dari sejauh mana lembaga tersebut memiliki perangkat teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang adaptif, budaya organisasi yang mendukung perubahan, serta adanya dukungan regulasi dan kepemimpinan yang visioner. Berdasarkan hasil penelitian, Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari telah menunjukkan kesiapan dalam

mengimplementasikan transformasi digital, yang ditandai dengan telah siapnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk digunakan oleh nasabah.

Aplikasi tersebut memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara mandiri, seperti pembayaran angsuran, pembukaan dan pencairan tabungan emas, serta perpanjangan kredit. Proses digitalisasi ini memberikan kemudahan layanan bagi nasabah tanpa harus datang ke outlet. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan cabang, aplikasi ini tidak hanya tersedia tetapi juga telah aktif digunakan oleh para karyawan untuk mendalami fitur-fitur yang ada sebelum mereka memberikan edukasi kepada nasabah. Hal ini menunjukkan adanya proses pembelajaran internal yang menjadi bagian dari strategi peningkatan kesiapan SDM.

Namun, kesiapan ini masih memiliki beberapa kekurangan. Salah satunya adalah belum adanya pelatihan formal dan terstruktur yang secara khusus diberikan kepada karyawan dalam menggunakan aplikasi digital tersebut. Meskipun begitu, pelatihan tidak formal berupa workshop dan pertemuan rutin dilakukan sebagai bentuk peningkatan kapabilitas internal. Pendekatan ini mencerminkan fleksibilitas lembaga dalam mengelola proses adaptasi teknologi secara bertahap (Setiawan et al., 2012).

Selain itu, keberadaan dukungan dari Kementerian BUMN dan pengawasan Dewan Pengawas Syariah juga menjadi faktor pendukung utama kesiapan digitalisasi di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari. Dukungan dari manajemen pusat dalam bentuk regulasi dan arahan langsung mendorong seluruh cabang untuk menerapkan sistem layanan digital. Pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah menjamin bahwa seluruh layanan yang tersedia dalam aplikasi tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga tidak menimbulkan keraguan dari sisi hukum

Islam.

Langkah-langkah taktis lainnya yang dilakukan sebagai bentuk kesiapan lembaga meliputi kebijakan pembatasan transaksi tunai di jam tertentu, penguatan fungsi tim edukasi yang bertugas membimbing nasabah dalam penggunaan aplikasi, serta penempatan staf yang sudah familiar dengan penggunaan aplikasi sebagai agen perubahan (*agent of change*) dalam proses digitalisasi ini. Seluruh inisiatif ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari memiliki kesiapan struktural, kultural, dan teknikal dalam menjalankan transformasi digital.

Tabel 2. Kesiapan Transformasi Digital

No.	Kesiapan Transformasi Digital
1.	Aplikasi Pegadaian syariah Digital sudah tersedia dan aktif
2	Karyawan dilibatkan dalam eksplorasi aplikasi sebelum edukasi ke nasabah
3	Terdapat dukungan regulasi dari kementerian BUMN dan Dewan Pengawas Syariah
4	Infrastruktur teknologi dan dukungan manajemen sudah memadai
5	Tindakan taktis seperti pembatasan transaksi tunai dan penempatan agent

**6 | Masih terdapat kekurangan pelatihan formal SDM**

Sumber: Wawancara dengan Bapak Chairuman N Arifin (Tanggal 28/05/2025)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Indriastuti & Fuad (2020) dalam jurnal Procedia Computer Science, yang menyebutkan bahwa kesiapan digital organisasi ditentukan oleh tiga faktor utama: ketersediaan infrastruktur digital, kompetensi SDM, dan dukungan kebijakan internal. Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menunjukkan ketiganya meski pelatihan formal belum maksimal dilakukan.

Penelitian lain oleh Pratama & Wahyuni (2021) tentang transformasi digital di lembaga keuangan syariah juga menekankan pentingnya adaptasi teknologi yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam konteks ini, Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari telah mengintegrasikan aplikasi digital yang terverifikasi oleh Dewan Pengawas Syariah, memperkuat legitimasi syariah dalam inovasi teknologi.

Demikian pula, Penelitian oleh Juni Iswanto dan Dewi Fitrotus (2023) tentang transformasi digital lembaga keuangan syariah: peluang dan implementasinya, Transformasi digital bukan sekedar tren, melainkan suatu keniscayaan dalam menjawab tuntutan pasar yang terus berkembang dan meningkatnya kompleksitas ekosistem keuangan global. Manajemen keuangan syariah, dengan prinsip-prinsipnya yang berakar pada nilai-nilai Islam, tidak terlepas dari dampak perubahan ini. Relevansi transformasi digital dalam konteks manajemen keuangan syariah melibatkan penerapan teknologi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, sambil memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang mendasar.

Dengan demikian, secara teoritis dan empiris, kesiapan digital Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari berada dalam jalur yang tepat, walau perlu penguatan di sisi pelatihan dan peningkatan literasi digital secara menyeluruh, terutama untuk staf garis depan yang berinteraksi langsung dengan nasabah.

**4.2. Hambatan dalam Proses Implementasi Transformasi Digital**

Hambatan dinilai berdasarkan 4 Indikator, yaitu:

**1. Keterbatasan Infrastruktur**

Menariknya, dari sisi internal, manajemen Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menyatakan tidak mengalami kendala berarti. Hal ini disebabkan karena aplikasi digital yang digunakan telah melalui proses uji kelayakan syariah oleh Dewan Pengawas Syariah dan keamanan sistem dijamin oleh pusat. Kepercayaan manajemen terhadap sistem ini menunjukkan bahwa kesiapan internal sudah cukup matang dan hambatan yang tersisa lebih bersifat eksternal dan kultural, yakni pada aspek penerimaan Masyarakat, yaitu banyak nasabah yang tidak memiliki perangkat canggih untuk mengakses aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Manajerial et al., 2025).

**2. Resistensi Perubahan**

Transformasi digital dalam lembaga keuangan tidak terlepas dari berbagai hambatan, baik dari aspek internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa hambatan utama berasal dari eksternal lembaga, yakni resistensi

dari sebagian nasabah terhadap perubahan sistem layanan konvensional menuju sistem digital. Kelompok nasabah yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi digital umumnya berasal dari kalangan usia lanjut atau ibu rumah tangga, yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Keluhan seperti aplikasi yang terlalu rumit, ketidakpahaman terhadap prosedur, serta kekhawatiran terhadap keamanan menjadi penyebab utama rendahnya minat sebagian nasabah untuk beralih ke layanan digital (Yusman, 2023).

Hambatan dalam implementasi transformasi digital di lembaga keuangan tidak hanya berasal dari faktor internal, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh faktor eksternal. Berdasarkan hasil temuan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari, indikator utama hambatan eksternal adalah resistensi nasabah terhadap perubahan sistem layanan, khususnya dari kelompok usia lanjut dan ibu rumah tangga yang memiliki tingkat literasi digital rendah. Hambatan ini ditunjukkan melalui beberapa indikator, seperti kesulitan dalam memahami prosedur aplikasi, kompleksitas tampilan sistem, serta kekhawatiran terhadap aspek keamanan digital. Selain itu, keterbatasan pengalaman dalam menggunakan teknologi menjadikan sebagian nasabah enggan beralih dari layanan konvensional ke sistem digital. Hambatan ini menandakan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi atau sumber daya internal, tetapi juga pada penerimaan dan kesiapan pengguna sebagai bagian dari ekosistem digital (Lamsihar & Huseini, 2019).

Fenomena ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada kesiapan teknologi atau sumber daya manusia internal lembaga, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, upaya edukasi yang dilakukan oleh lembaga menjadi sangat penting. Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menyadari pentingnya proses edukasi ini dan secara aktif melakukan sosialisasi serta pendampingan kepada nasabah yang datang ke outlet. Upaya mengatasi hambatan eksternal ini dilakukan melalui indikator pendekatan edukatif, yaitu sosialisasi aktif dan pendampingan langsung kepada nasabah di outlet oleh pihak pegadaian.

### **3. Kepatuhan Syariah**

Kepatuhan syariah di Pegadaian Syariah Cabang Kendari dijalankan secara ketat dan sistematis melalui pengawasan langsung dari Dewan Pengawas Syariah (DPS). Seluruh produk dan layanan, baik yang berbasis gadai (rahn), cicilan emas (murabahah), maupun tabungan emas, dirancang dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah Islam yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Setiap transaksi dalam aplikasi maupun di outlet diawasi agar tidak mengandung unsur riba, gharar, dan maisir, serta dilakukan berdasarkan akad-akad syariah yang sah. Penggunaan akad seperti murabahah dalam jual beli emas, ijarah dalam sewa modal, dan rahn dalam gadai, seluruhnya telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI, termasuk fatwa nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 dan nomor 77/DSN-MUI/V/2010(Nurhisam, 2016). Dalam praktiknya, biaya yang dibebankan kepada nasabah bukan berupa bunga, melainkan sewa modal atau biaya administrasi yang nilainya transparan dan telah mendapatkan

persetujuan syariah. Pegadaian Syariah Kendari juga memastikan bahwa semua pengembangan layanan digital, termasuk aplikasi Pegadaian Digital Syariah, telah melalui penilaian dari DPS untuk menjamin bahwa fitur-fitur yang tersedia tidak menyimpang dari ketentuan syariah. Di samping itu, sistem pelaporan dan pencatatan keuangan juga mengacu pada standar akuntansi syariah, khususnya PSAK 107, yang mengatur tentang transaksi keuangan syariah agar tercipta tata kelola yang akuntabel dan transparan (Mardian, 2019).

Dengan komitmen tersebut, Pegadaian Syariah Kendari tidak hanya menjalankan layanan keuangan yang modern dan digital, tetapi juga menjamin bahwa seluruh operasionalnya tetap berada dalam koridor syariah. Hal ini menjadikan Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan yang mampu mengintegrasikan teknologi, efisiensi layanan, dan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam secara seimbang.

#### 4. Biaya Implementasi

Selain hambatan dari sisi pengguna, hambatan lain yang dihadapi berkaitan dengan kebutuhan anggaran yang besar dalam pengembangan aplikasi digital. Proses pembuatan aplikasi yang aman, sesuai syariah, dan mudah digunakan memerlukan investasi yang signifikan baik dari segi dana, waktu, maupun tenaga ahli. Namun, karena digitalisasi merupakan kebijakan nasional dari Kementerian BUMN, maka pengembangan aplikasi tetap menjadi prioritas yang harus dijalankan. (Afdhila, 2019).

Di sisi lain, hambatan internal yang ditemukan lebih bersifat teknis dan manajerial, seperti kebutuhan anggaran yang besar untuk pengembangan sistem digital, termasuk biaya untuk menciptakan aplikasi yang aman, ramah pengguna, dan sesuai prinsip syariah (Anggela & Widanita, 2025). Meski demikian, hambatan internal ini dapat diminimalisasi karena sistem aplikasi yang digunakan telah melewati uji kelayakan syariah oleh Dewan Pengawas Syariah dan jaminan keamanan dari pusat. Tidak ditemukannya resistensi dari internal lembaga serta adanya dukungan penuh dari manajemen dan pusat menjadi indikator bahwa hambatan internal relatif rendah. Dengan demikian, hambatan transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari lebih dominan pada aspek eksternal, khususnya berkaitan dengan penerimaan masyarakat, literasi digital pengguna, dan kebutuhan biaya pengembangan sistem.

Tabel 3. Hambatan Transformasi Digital

2	Remahnya literasi digital Masyarakat
3	Biaya pengembangan aplikasi yang cukup tinggi
4	Persaingan internal dengan pegadaian konvensional yang lebih cepat

Sumber: Wawancara dengan Bapak Chairuman N Arifin, Tanggal 28/05/2025

Hasil ini mendukung temuan dari Syaifuddin & Widodo (2019) yang menunjukkan bahwa resistensi pengguna merupakan salah satu hambatan terbesar dalam transformasi digital, terutama di sektor publik dan keuangan syariah. Rendahnya literasi digital menyebabkan lambatnya adopsi teknologi meskipun sistemnya sudah tersedia dan terjamin keamanannya.

Adapun temuan dari Amharmaulana (2024) dengan jurnal Masharif al-Syariah. Salah satu tantangan lain yang dihadapi pada penerapan digitalisasi adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan nasabah. Banyak nasabah masih mengandalkan layanan konvensional dan merasa ragu untuk beralih ke layanan digital. Kondisi ini memperumit proses digitalisasi, karena pegadaian syariah perlu berinvestasi dalam edukasi dan pelatihan agar nasabah lebih memahami serta terbiasa dengan teknologi baru.

Demikian pula, Hamdani (2021) dalam studi kasus pada BMT (Baitul Maal wa Tamwil) menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada penerimaan pengguna, bukan hanya kesiapan teknologi semata. Dalam konteks Pegadaian Syariah, edukasi berkelanjutan dan pendekatan kultural menjadi kunci untuk mengurangi resistensi tersebut.

Kendati demikian, hambatan dari sisi manajemen relatif minim. Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menyatakan bahwa sistem telah memenuhi ketentuan syariah dan keamanan aplikasi dijamin oleh pusat. Ini menunjukkan bahwa tantangan transformasi digital tidak selalu bersifat struktural atau teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan perubahan perilaku dan kebiasaan pengguna layanan.

### **4.3. Prospek Pengembangan Transformasi Digital**

Ditinjau dari 4 Indikator sebagai berikut:

#### **1. Ekspansi Jangkauan layanan**

Prospek transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari dapat dianalisis melalui sejumlah indikator strategis yang menunjukkan arah perkembangan yang positif. Pertama, indikator yang paling menonjol adalah inovasi produk digital dalam rangka ekspansi jangkauan layanan, khususnya peluncuran tabungan emas digital yang memungkinkan nasabah menabung, mencairkan, dan menggadaikan emas secara langsung melalui aplikasi tanpa perlu datang ke outlet. Produk ini memiliki daya tarik tinggi karena fleksibel dan relevan dengan kebutuhan investasi masyarakat, terlebih dengan adanya tren kenaikan harga emas antara tahun 2024 hingga 2025 (Zeliana et al., 2025). Kedua, prospek digitalisasi juga tercermin dari penguatan kolaborasi eksternal dengan platform fintech dan layanan pembayaran digital seperti Shopee dan LinkAja. Kolaborasi ini menjadi indikator keterbukaan Pegadaian Syariah dalam memperluas ekosistem digital dan memberikan akses layanan yang lebih cepat dan luas kepada nasabah (Anisatul Amalia et al., 2025).

#### **2. Peningkatan Efisiensi Operasional**

Indikator berikutnya mencakup Peningkatan Efisiensi Operasional melalui kebijakan internal yang mendorong pembiasaan digital, seperti pembatasan

transaksi tunai pada jam operasional tertentu dan penerapan transaksi full digital pada hari-hari tertentu seperti hari Sabtu. Kebijakan ini menunjukkan adanya upaya sistematis untuk mengubah perilaku nasabah menuju ekosistem digital. Namun, sebagai catatan penting, indikator evaluatif terhadap posisi transformasi digital Pegadaian Syariah juga muncul dari perbandingan dengan Pegadaian konvensional, yang dinilai memiliki laju digitalisasi lebih cepat. Faktor seperti kapasitas SDM yang lebih besar, jumlah outlet yang lebih banyak, serta regulasi yang lebih fleksibel menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, indikator prospektif lainnya adalah perlunya perluasan jaringan layanan, peningkatan intensitas edukasi publik, serta penguatan sumber daya internal untuk mengejar ketertinggalan dalam kompetisi digital (Nasution & Nurbaiti, 2023).

### **3. Integrasi dengan Ekosistem Fintech Syariah**

Hasil wawancara dengan pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menunjukkan bahwa lembaga ini telah memulai langkah-langkah awal dalam mengintegrasikan layanan keuangan syariah dengan ekosistem fintech. Bentuk integrasi yang telah dilakukan terutama dalam hal kemudahan pembayaran angsuran nasabah melalui beberapa platform fintech. Pimpinan cabang menyatakan bahwa:

*“Kami sudah bekerja sama dengan beberapa fintech, seperti Shopee, LinkAja, jadi nasabah sudah bisa melakukan pembayaran angsuran melalui fintech tersebut.”* (wawancara dengan pimpinan cabang)

Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah telah membuka diri terhadap pemanfaatan teknologi keuangan digital dalam meningkatkan efisiensi layanan dan aksesibilitas bagi nasabah. Meskipun fintech yang disebutkan bukan sepenuhnya berbasis syariah, kerja sama ini menandakan adanya pemanfaatan kanal digital yang luas digunakan masyarakat untuk menunjang transaksi berbasis prinsip syariah. Integrasi ini memberikan beberapa manfaat strategis, seperti peningkatan kenyamanan transaksi, perluasan jangkauan layanan ke wilayah yang belum terjangkau outlet fisik, serta mendorong digitalisasi proses keuangan syariah. Meski demikian, belum ditemukan adanya kerja sama yang spesifik dengan fintech syariah murni seperti peer-to-peer lending syariah, sistem pembayaran syariah, ataupun platform zakat dan wakaf digital (Makki & Hasan, 2025).

Dengan demikian, integrasi Pegadaian Syariah dengan ekosistem fintech masih bersifat fungsional dan terbatas pada aspek kanal pembayaran. Strategi integrasi jangka panjang dengan platform fintech yang sepenuhnya mengedepankan prinsip-prinsip syariah belum terlihat secara eksplisit dalam wawancara ini. Oleh karena itu, ke depan diperlukan penguatan arah kebijakan dan kolaborasi strategis dengan pelaku fintech syariah guna membentuk ekosistem keuangan digital yang sesuai dengan prinsip maqashid al-syari'ah serta mendukung inklusi keuangan syariah secara menyeluruh (Nurhayati, 2025).

### **4. Keamanan dan kepatuhan Regulasi**

Dalam proses transformasi digital, Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari menunjukkan komitmen terhadap dua aspek penting, yaitu keamanan sistem dan

kepatuhan terhadap regulasi, khususnya prinsip-prinsip syariah. Sistem keamanan digital dikelola secara terpusat oleh manajemen nasional Pegadaian, yang bertanggung jawab atas perlindungan data dan keamanan transaksi seluruh aplikasi digital yang digunakan. Penanganan keamanan ini dilakukan dengan pendekatan sentralistik, sehingga setiap cabang termasuk Cabang Kendari tidak mengelola secara langsung teknis perlindungan data, melainkan mengikuti sistem keamanan yang telah ditetapkan di tingkat pusat (Ichsandi & Rasji, 2024).

Dari sisi regulasi, seluruh layanan digital Pegadaian Syariah berada dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Pengawasan ini mencakup proses validasi terhadap setiap fitur dan jenis transaksi yang tersedia dalam aplikasi digital, agar selaras dengan prinsip-prinsip fiqh muamalah. Dengan demikian, setiap bentuk layanan digital yang diimplementasikan telah melalui mekanisme pengesahan dari DPS untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum syariah (Nurpadilah & Amany, 2025).

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah telah menempatkan aspek keamanan dan kepatuhan sebagai fondasi utama dalam proses digitalisasi layanan. Namun demikian, belum dijelaskan secara rinci mengenai standar teknis keamanan informasi yang digunakan, seperti sertifikasi keamanan siber atau kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi. Hal ini menjadi catatan penting untuk penguatan sistem ke depan, agar digitalisasi tidak hanya memenuhi prinsip syariah, tetapi juga standar teknologi informasi yang berlaku secara nasional dan internasional (Putra et al., 2023).

Terakhir, komitmen manajemen lokal dan dukungan dari kebijakan pusat menjadi indikator struktural yang memperkuat prospek transformasi digital ini. Kombinasi antara strategi adaptif, inovasi berkelanjutan, dan kolaborasi lintas sektor menempatkan Pegadaian Syariah pada posisi yang kuat untuk menjadi lembaga keuangan syariah berbasis digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif dan berkelanjutan di era transformasi digital (Asnawir & Makka, 2023).

Meskipun menghadapi sejumlah hambatan, prospek transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari sangat menjanjikan. Hal ini terutama disebabkan oleh inovasi layanan yang terus dikembangkan melalui aplikasi digital. Salah satu produk unggulan yang menjadi daya tarik utama adalah tabungan emas digital. Produk ini menawarkan fleksibilitas yang tinggi, di mana nasabah dapat menabung, mencairkan, atau bahkan menggadaikan simpanan emas secara langsung melalui aplikasi. Kondisi harga emas yang mengalami kenaikan signifikan antara tahun 2024 hingga 2025 turut memperkuat daya tarik produk ini sebagai investasi maupun instrumen pembiayaan (Abubakar & Handayani, 2017).

Namun demikian, Pegadaian Syariah perlu mengevaluasi posisi transformasi digitalnya secara komparatif terhadap Pegadaian konvensional. Berdasarkan hasil wawancara, disadari bahwa transformasi digital Pegadaian konvensional berjalan lebih cepat. Hal ini mungkin disebabkan oleh lebih besarnya kapasitas SDM, jaringan outlet yang lebih banyak, serta dukungan regulasi yang lebih fleksibel. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya saing, Pegadaian Syariah perlu memperluas cakupan transformasi digitalnya, memperbanyak outlet, serta mempercepat edukasi publik terhadap layanan-layanan digital berbasis syariah (Putri et al., 2024).

Dengan strategi yang adaptif, dukungan kebijakan pusat, serta komitmen manajemen lokal, Pegadaian Syariah memiliki potensi besar untuk menjadi lembaga keuangan syariah berbasis digital yang mampu menjangkau masyarakat luas dan memberikan layanan keuangan yang inklusif. Transformasi digital tidak hanya akan memperkuat efisiensi operasional, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan di era digital.

Tabel 4. Prospek Pengembangan Transformasi Digital

No.	Prospek Pengembangan Transformasi Digital
1	Potensi besar dari produk Tabungan emas digital yang fleksibel
2	Kolaborasi dengan fintech dan penyedia e-payment seperti Shopee, Linkaja
3	Kebijakan transaksi digital pada jam tertentu untuk membiasakan digitalisasi
4	Perluasan layanan edukasi public terhadap aplikasi digital syariah
5	Dukungan dari pusat dan penguatan struktur SDM digital

Sumber: Wawancara dengan Bapak Chairuman N Arifin, Tanggal 28/05/2025

Penelitian ini mendukung hasil studi Nugroho & Setiawan (2022) yang meneliti strategi digitalisasi Pegadaian secara nasional. Mereka menyatakan bahwa digitalisasi mampu mendorong inklusi keuangan terutama di wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau layanan konvensional. Produk berbasis digital seperti tabungan emas menjadi instrumen strategis karena fleksibel, aman, dan sesuai dengan karakteristik keuangan syariah.

Selain itu, penelitian oleh Nur Afni dan Muslihum (2025) yang meneliti Prospek keuangan syariah di era ekonomi digital, mereka menyatakan bahwa untuk mengembangkan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, terutama dalam konteks ekonomi digital. Dengan memanfaatkan pertumbuhan akses internet dan teknologi,

Demikian pula, Yulianto (2020) dalam penelitiannya di sektor fintech syariah, menekankan bahwa kerja sama antara lembaga keuangan syariah dan perusahaan teknologi menjadi katalisator percepatan transformasi digital. Hal serupa telah dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari melalui kemitraan dengan fintech, yang memperkuat daya saingnya di tengah dominasi Pegadaian konvensional. Namun, untuk dapat bersaing secara optimal, Pegadaian Syariah perlu memperluas cakupan digitalisasi ke seluruh lini pelayanan dan menguatkan struktur SDM digital. Pengembangan aplikasi harus terus dilakukan secara adaptif terhadap kebutuhan nasabah dan tren teknologi keuangan syariah yang terus berkembang.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

### 1. Implementasi Transformasi Digital

Implementasi transformasi digital di Pegadaian Syariah Cabang Kota Kendari telah menunjukkan kemajuan yang positif dalam mendukung layanan keuangan berbasis syariah secara efisien dan modern. Berdasarkan empat indikator utama, dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pertama Infrastruktur Teknologi, Pegadaian Syariah telah memiliki sistem dan aplikasi digital yang mendukung operasional secara daring, seperti Pegadaian Syariah Digital. Infrastruktur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke outlet. Kedua, SDM dan Kompetensi Digital, Pegawai telah menunjukkan kesiapan awal dalam mengoperasikan aplikasi digital dan mengedukasi nasabah. Namun, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan formal masih menjadi kebutuhan untuk memperkuat kompetensi digital secara berkelanjutan.

Ketiga, Regulasi dan Kepatuhan Syariah, Seluruh proses digitalisasi dilaksanakan di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang memastikan bahwa setiap fitur dan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

Keempat, Dukungan Manajerial, Transformasi digital didukung penuh oleh manajemen pusat, kementerian terkait, serta pihak internal lembaga, yang mendorong kebijakan digitalisasi secara bertahap melalui pembatasan transaksi tunai dan pembiasaan transaksi digital.

## 2. Prospek Pengembangan Transformasi Digital

Prospek pengembangan transformasi digital di Pegadaian Syariah menunjukkan potensi yang kuat untuk mendukung pertumbuhan layanan keuangan syariah yang inklusif, modern, dan berkelanjutan. Empat indikator utama yang mencerminkan potensi pengembangan tersebut antara lain.

Pertama, ekspansi Jangkauan Layanan, Melalui digitalisasi, Pegadaian Syariah dapat memperluas jangkauan layanan ke daerah yang sulit dijangkau oleh cabang fisik, sehingga mendukung inklusi keuangan syariah.

Kedua, peningkatan Efisiensi dan Inklusi Keuangan, Penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu pelayanan, serta mendorong masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan keuangan syariah.

Ketiga, integrasi dengan Ekosistem Fintech Syariah. Kerja sama awal dengan beberapa platform digital membuka peluang besar untuk memperluas kolaborasi dengan fintech syariah secara strategis, guna memperkuat ekosistem keuangan syariah digital di Indonesia.

Keempat, keamanan dan Kepatuhan Regulasi, Transformasi digital dikembangkan dengan memperhatikan aspek keamanan data dan regulasi. Sistem aplikasi dijalankan dengan pengawasan dari pusat dan DPS, sehingga mampu menjamin keamanan transaksi serta kesesuaian terhadap peraturan syariah dan hukum positif yang berlaku.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abubakar, L., & Handayani, T. (2017). Telaah Yuridis Perkembangan Regulasi Dan Usaha Pergadaian Sebagai Pranata Jaminan Kebendaan. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 2(1), 80–92. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v2n1.7>

Afdhila, G. K. (2019). Analisis implementasi pembiayaan Ar-Rahn (gadai gyariah) pada kantor pegadaian syariah cabang Landungsari Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 2.

Agustian, R., Iswandi, D., & Nurhab, B. (2021). Analisis Risiko Operasional Pada Pegadaian Syariah KC. Bengkulu Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.29300/aij.v7i2.4331>

Anggela, N., & Widanita, R. (2025). *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan* 2002 TENTANG RAHN DAN RAHN EMAS *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*. 6(2), 490–502.

Anisatul Amalia, Sutriawati Sutriawati, Siti Zakiyatul Fitriyah, & Yoiz Shofwa Shafrani. (2025). Analisis Strategi Pasar dan Produk Pegadaian menggunakan Ansoff Matrix (Studi kasus pada Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto). *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 137–151. <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i2.4838>

Nawir, M. F., & Makka, M. M. (2023). Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 50–64. <https://doi.org/10.30984/kunuz.v3i1.660>

Astiti, N. (2023). *The Affect of Digital Transformation on Leadership in Shariah Bank: A Literature Review*. 1959–1966. <https://doi.org/10.46254/an12.20220353>

Edriyanti, R. (2023). Pengenalan Digitalisasi Keuangan Syariah pada Masyarakat Petani di Desa Sei Tualang Kecamatan Brandan Barat. *Meuseuraya - Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.47498/meuseuraya.v2i1.1993>

Ekawati, R. K. (2017). Perencanaan Teknologi. 02, 154–160.

Hasyim, Sitanggang, D. M., Sipahutar, I. M., & Rogantina, V. (2023). Analysis of the Role of Pawnshops in UMKM Business Development (Case Study at PT. Pegadaian Kanwil Medan). *Indonesian Journal of Accounting and Financial Technology*, 1(2), 71–82. <https://doi.org/10.55927/crypto.v1i2.4268>

Ichsandi, M. W., & Rasji, R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Gadai dalam Hal Terjadi Penggelapan Dana yang dilakukan Oleh Karyawan. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 1065–1078. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.964>

Iqbal, M., Rahman Bayumi, M., Muttaqin, F., & Junestrada Diem, M. (2022). Model Sinergistas Lembaga Pegadaian Syariah dan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk SDM Unggul Berbasis Syariah. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 6(2), 199–211. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v6i2.1517>

Izmuddin, I. (2016). Menata Regulasi Pegadaian Syariah (Upaya Menerapkan Al-Maqsid Dan Meminimalkan Kesenjangan Sosial). *Islam Realitas: Journal of Islamic & Social Studies*, 2(2), 165. [https://doi.org/10.30983/islam\\_realitas.v2i2.187](https://doi.org/10.30983/islam_realitas.v2i2.187)

Jamal, S. (2024). Peran Teknologi Blockchain dalam Keuangan Syariah: Analisis Tantangan dan Solusinya. 4(1), 93–107.

Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708–725. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>

Lamsihar, A. T., & Huseini, M. (2019). Transformasi Budaya Dan Inovasi Perusahaan Bumn. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(1), 64. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v7i1.935>

Luthfiatuss'a'dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2022). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783–802. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2073>

Makki, M., & Hasan, Z. (2025). Integrasi Fintech Dan Perbankan Syariah: Membangun Ekosistem Keuangan Digital Yang Berkelanjutan. *Jurnal of Economic and Islamic Research*, 3(2), 495–513.

Manajerial, J., Vol, B., April, N., Issn, J., Dampak, A., Bandara, P., Infrastruktur, D. A. N., Nasabah, P., & Pegadaian, P. T. (2025). PENDUKUNG TERHADAP KINERJA KEUANGAN MELALUI PERUBAHAN Halaman 204-214. 8(3).

Mardian, S. (2019). Tingkat Kepatuhan Syariah di Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 3(1), 57–68. <https://doi.org/10.35836/jakis.v3i1.41>

Marlina, A., Hanifan, M. Z., & Bimo, W. A. (n.d.). Qardh Pada Pt . Bprs Amanah Ummah Kantor Pusat. 52–60.

Nasution, A. R., & Nurbaiti, N. (2023). Evaluasi Efisiensi Penyimpanan Barang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Logistik Dan Umum Di PT. Pegadaian Kanwil I Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2034–2038. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13128>

Nurhayati, F. (2025). Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital. 3(5), 175–186.

Nurhisam, L. (2016). Kepatuhan Syari'Ah (Sharia Compliance) Dalam Industri Keuangan Syari'Ah. *Ar-Raniry, International Journal of Islamic Studies*, 3(1), 23. <https://doi.org/10.20859/jar.v3i1.75>

Nurpadilah, S. R., & Amany, K. N. (2025). Hukum Meminjam Uang Di Pegadaian Syariah Dengan Menggunakan Data-Data Milik Orang Lain. *Jurnal Kajian Islam Dan Sosial Keagamaan*, 2(3), 429–436.

Patmawati, S., & Fauziah, N. (2024). Digital Revolution in Islamic Banking: Towards the Islamic. 8(2), 159–173.

Pratiwi, R. S., Aizza, D., Saputro, D., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis Kompetitif Pegadaian Syariah Purwokerto Menggunakan Metode Porter 's Five Forces Strategi Pemasaran Produk Gadai Tabungan Emas. 4(2).

Putra, H. R., Muhammadiyah, U., Utara, S., & Service, P. D. (2023). Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pengikatan jaminan produk gadai tabungan emas pegadaian. *Jurnal Notarius*, 1(2), 331–340.

Putri, V. M., Choirunnisak, & Aravik, H. (2024). Analisis Kepatuhan Syariah Terhadap Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Baturaja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 701–714. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/756> <https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/download/756/547>

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>

Ramadhan, M. F., & Febriansyah, M. L. (n.d.). Konsep Dan Implementasi Gadai (Rahn) Dalam Lembaga Keuangan Syariah: Kajian Fiqh Muamalah Dan Regulasi Pegadaian. 253–266.

Setiawan, N., Wakhyuni, E., Azianda, M. S., Manajemen, P. S., Pembangunan, U., & Budi, P. (2012). 11, 1, 2\*. 139–144.

Setyaningrum, R., & Khotijah, S. A. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam. *Gorontalo Accounting Journal*, 3(2), 105. <https://doi.org/10.32662/gaj.v3i2.1027>

Sholihah, E., Nurhapsari, R., Ak, M., Rohmania, A. S., Ratnaningrum, M. M., Si, M., Susilowati, H., & Hargyatni, T. (n.d.). Kinerja Umkm Dan Digitalisasi Keuangan Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.

Tarantang, J., Astuti, M., Awwaliyah, A., & Munawaroh, M. (2019). Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.

Tarinih1\*, Fajar Nugraha Yusman, R. J. (2023). Pengaruh Inovasi Produk Dan Digital Marketing Terhadap Peningkatan Penjualan Di Pegadaian Cabang Pamanukan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 17–23.

Widiyanto, A., & Zuhri, S. (2024). *Technological Innovation in Islamic Finance : An Analysis of the Government's Role in Regulating and Supporting Islamic Fintech Ekonomi Syariah*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , Universitas Islam Bunga Bangsa. 2.

Zahriyah, A., Isfian, N. A., & Firdaini, M. (2025). Analisis Perkembangan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan: Studi Kasus Layanan Digital PT Pegadaian CP Bondowoso Menulis : *Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 763–766.

Zeliana, A. N., Shafrani, Y. S., Saputri, I. N., & Fernansyah, N. K. P. (2025). Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Ansoff Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 360–374. <https://doi.org/10.58192/profit.v4i2.3445>