

## **Eksistensi Pegadaian Syariah Pada Generasi Milenial**

Intan Azizatus Sifa<sup>1\*</sup>, Latifa Al Muta Ali<sup>2</sup>, M. Farid Fadholi<sup>3</sup>, Nur Laili Rachmawati<sup>4</sup>, Oktanovia Wardani<sup>5</sup>  
Universitas Negeri Malang

[\\*intan.azizatus.2104216@students.um.ac.id](mailto:intan.azizatus.2104216@students.um.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan meningkatkan eksistensi pegadaian syariah di kalangan masyarakat terutama generasi milenial. Maka dari itu perlu penyesuaian pegadaian syariah ini dengan preferensi menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital yang mana hal ini sesuai dengan generasi milenial sebagai generasi melek dan adaptable terhadap teknologi. Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah deskriptif yang memiliki arti metode yang digunakan dalam mengutarakan maupun menggambarkan suatu masalah yang timbul dan disesuaikan dengan data-data yang valid. Selanjutnya, data yang diperoleh akan dianalisis terlebih dahulu kemudian ditarik kesimpulan mengenai studi literatur. Tentu dalam proses pelaksanaannya, entitas tersebut memerlukan perbaikan pada kekurangan yang dimiliki, tetapi secara umum, eksistensinya sudah disadari masyarakat luas terutama pada produk yang dimiliki walaupun belum menyeluruh.

**Kata kunci:** Pegadaian Syariah, Generasi Milenial, Pegadaian Syariah Digital.

### **Abstract**

*This study aims to increase the existence of sharia pawnshops among the community, especially the millennial generation. Therefore it is necessary to adjust this sharia pawnshop with a preference for using a digital sharia pawnshop application which is in accordance with the millennial generation as a technology literate and adaptable generation. The method chosen in this study is descriptive which means the method used in expressing or describing a problem that arises and is adjusted to valid data. Furthermore, the data obtained will be analyzed first and then drawn conclusions regarding the study of literature. Of course, in the process of implementation, these entities require improvements to their shortcomings, but in general, their existence has been realized by the wider community, especially in the products they have, although they are not comprehensive.*

**Keyword:** Sharia Pawnshop, Millennial Generation, Digital Sharia Pawnshop

### **PENDAHULUAN**

Islam menetapkan hukum yang dapat digunakan dalam menjalankan suatu usaha bagi penganut agama tersebut salah satunya pegadaian syariah. Dengan adanya pegadaian syariah, layanan syariah semakin luas dan dapat dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan sehingga nantinya dapat membantu perekonomian negara demi mewujudkan negara yang maju dan makmur. Namun, problematika yang terjadi di masyarakat adalah generasi milenial kurang tertarik dengan produk pegadaian syariah. Minat masyarakat yang rendah seringkali membuat eksistensi pegadaian syariah mulai berkurang di kalangan masyarakat dan hal tersebut dapat disebabkan karena masyarakat yang dinilai kurang memiliki pengetahuan tentang produk pegadaian syariah yang beredar (Hasyim, 2018). Hal tersebut selaras dengan ciri-ciri generasi milenial yaitu menginginkan sesuatu yang serba cepat, dinamis, kreatif, terbuka akan kemudahan teknologi, mampu melakukan suatu pekerjaan dengan waktu yang relatif cepat serta media sosial yang mudah dijangkau (Sebastian, 2016). Melihat realitas yang ada maka pegadaian syariah dapat

menerapkan strategi pemasaran dengan memberikan edukasi kepada generasi milenial (Rosiyani & Hasyim, 2021).

Keberadaan pegadaian syariah tidak terlepas dari kemampuan entitas tersebut dalam mempertahankan eksistensinya dan beroperasi atas dasar bidang syariah serta berlandaskan hukum-hukum islam dalam kegiatannya. Namun, seiring berjalannya waktu, pegadaian syariah tentu akan mengalami rintangan dalam beradaptasi dengan era modern yang semakin meluas karena adanya globalisasi sehingga dibutuhkan cara yang kreatif dalam upaya menarik minat pengguna yaitu masyarakat luas untuk tetap menjaga eksistensi pegadaian syariah dengan tetap menggunakan jasa maupun produk pegadaian syariah melalui inovasi di bidang pelayanan maupun jasa. Di samping itu, sebagai pengguna jasa maupun produk pegadaian syariah, pengguna dituntut untuk mengetahui tentang entitas tersebut baik dari segi jasa yang ditawarkan maupun kebermanfaatannya pegadaian syariah itu sendiri sehingga antara kedua belah pihak dapat menimbulkan sinergi dalam membangun keberlangsungan usaha.

Perkembangan produk berbasis keuangan syariah sendiri kian berkembang di tanah air, salah satunya pegadaian. Perlu diketahui bahwa produk berbasis syariah memiliki ciri khas tersendiri diantaranya dalam hal pemungutan bunga yang dilarang karena riba, alat tukar yang digunakan adalah uang dan tidak digunakan sebagai produk yang diperjualbelikan, dan sebagai bentuk perolehan imbalan atas suatu jasa entitas tersebut maka dilakukan kegiatan bisnis dikarenakan pengguna dalam menerapkan akad *mudharabah* masih belum sesuai dalam hal pemakaiannya. Oleh sebab itu, lembaga keuangan tersebut menetapkan metode *Fee Based Income* (FBI) dalam pelaksanaannya (Oktaviani, 2020).

Pegadaian syariah secara esensial termasuk dalam tatanan perekonomian suatu negara yang menjadi bagian dalam sistem keuangan serta dalam kinerjanya memiliki peran penting dalam menawarkan jasa pelayanan di bidang keuangan. Namun, dalam kegiatannya tidak diperbolehkan menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan hanya memberikan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan.

Generasi milenial sekarang juga perlu mengetahui tentang eksistensi pegadaian syariah karena pegadaian syariah sendiri berperan penting dalam sistem ekonomi di Indonesia. Selain itu, dengan keberadaan pegadaian syariah maka dapat memberikan layanan dan membantu masyarakat yang membutuhkan jasa entitas tersebut. Oleh karena itu, perlu meningkatkan minat generasi milenial tentang pegadaian syariah agar dapat menambah informasi terkait sistem yang terjadi di dalamnya. Hal ini perlu dilakukan dengan melihat kondisi yang telah kita ketahui bersama bahwa generasi milenial sekarang cenderung acuh dengan lingkungan sekitarnya. Namun, dengan dilakukan pendekatan dan memberikan informasi terkait banyak manfaat dari pegadaian syariah sendiri diharapkan generasi milenial dapat mengenal lebih jauh tentang pegadaian syariah.

Di era modern yang berkembang secara luas, tentunya generasi milenial sebagai bagian dalam pengguna teknologi lebih tertarik menggunakan media internet ketika ingin mencari tahu tentang informasi maupun menggunakan layanan *online* yang lebih mudah dan terjangkau. Selain itu dengan adanya pengaruh globalisasi dan kemajuan teknologi, diharapkan generasi milenial dapat menjadi generasi yang sadar akan kemudahan yang dimiliki dan bangga dengan produk dan jasa layanan lokal seperti pegadaian syariah yang hadir sebagai wadah dalam membantu perekonomian dan memajukan usaha lokal yang dinilai masih membutuhkan dorongan untuk berkembang dan saling bersinergi dalam mempromosikan potensi produk dan layanan lokal ditengah arus perekonomian modern yang semakin kuat. Tentunya, peran generasi milenial sangat

dibutuhkan karena generasi ini yang akan menjadi akar eksistensi pegadaian syariah kedepannya dan membantu entitas tersebut untuk terus hidup di tengah masyarakat Indonesia.

Untuk itu tujuan pembuatan *paper* ini untuk mengenalkan produk-produk pegadaian syariah kepada generasi milenial sehingga dapat memajukan eksistensi pegadaian syariah dan membantu perekonomian islam di Indonesia. Tidak hanya itu dengan mengetahui tingkat pengetahuan serta persepsi milenial kita juga dapat mengetahui hal apa yang dibutuhkan generasi milenial ini dari pegadaian syariah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipilih dalam penulisan *paper* ini adalah deskriptif yang memiliki arti metode yang digunakan dalam mengutarakan maupun menggambarkan suatu masalah yang timbul dan disesuaikan dengan data-data yang valid. Dalam hal ini, metode deskriptif juga dapat menyajikan data yang telah dipaparkan, melakukan analisis, dan mempresentasikan hasil yang diperoleh. *Paper* ini berfokus pada penjelasan mengenai tingkat pengetahuan dan persepsi generasi milenial terutama mahasiswa terhadap produk pegadaian syariah. Selain itu, metode pengumpulan data pada *paper* ini adalah melalui *literatur review* yang menggunakan studi pustaka dan dokumen. Selanjutnya, data yang diperoleh akan dianalisis terlebih dahulu kemudian ditarik kesimpulan mengenai studi literatur.

Kajian literatur merupakan uraian deskripsi tentang literatur yang relevan dengan topik tertentu. Selain itu, kajian literatur juga memberikan tinjauan mengenai sesuatu yang dibahas oleh peneliti ataupun penulis. Kajian ini memberikan sebuah pemaparan penting tentang literatur dalam sebuah bidang tertentu, yang menyatakan dimana kelemahan atau kesenjangan yang membedakan pandangan penulis. Sebuah kajian yang bersifat deskriptif tidak cukup hanya menyebutkan daftar uraian kata, tetapi menambah komentar dan menghasilkan tema (Arsuti 2015; Hendriansyah 2012; Punaji 2010).

Dengan demikian, dapat dilakukan *literature review* yang sudah tersedia banyak di internet guna menambah wawasan tentang lembaga keuangan syariah. Selain itu, untuk memudahkan generasi milenial untuk mengakses dengan menggunakan media internet maka tersedia aplikasi pegadaian syariah digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pegadaian Syariah**

Pegadaian syariah memiliki keterkaitan yang signifikan dengan *rahn*. Pengertian kata *rahn* sendiri dalam bahasa artinya menggadaikan. *Rahn* secara literal berarti tidak berubah, abadi, dan berupa jaminan. Menurut istilah *rahn* dapat berbentuk suatu barang jaminan, serta dapat berupa cagar, agunan, maupun sebuah tanggungan. *Rahn* juga dapat diartikan bahwa melakukan penahanan atas suatu barang yang digunakan sebagai jaminan utang. Dari pernyataan tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa salah satu lembaga keuangan syariah yaitu pegadaian syariah termasuk lembaga pengkreditan rakyat dengan kegiatan memberikan jasa gadai kepada masyarakat yang membutuhkan dana dengan syarat barang milik pribadi nasabah menjadi jaminan.

Secara operasional, pegadaian syariah memiliki beberapa akad yang dimiliki, antara lain:

- 1) Akad *Rahn*, maksud dari akad *rahn* ini sebagai perjanjian pinjaman dimana jaminannya berasal dari barang milik pribadi yang dijadikan jaminan dalam suatu akad.
- 2) Akad *Ijarah*, tujuan dari akad *ijarah* ini adalah agar mampu melakukan usaha sewa terhadap suatu objek dalam akad *ijarah* yang dimiliki tanpa terjadi pemindahan baik risiko

maupun manfaat atas kepemilikan suatu aset yang dimiliki. Kemungkinan yang terjadi ketika menggunakan akad *ijarah* adalah dapat terjadi suatu penahanan atas sewa berupa barang bergerak yang disimpan oleh nasabah.

Tidak hanya pegadaian syariah yang melayani jasa gadai namun juga terdapat usaha gadai konvensional dan bertugas melayani masyarakat dengan menggadaikan harta milik pribadi sebagai jaminan guna mendapatkan dana yang dibutuhkan berupa uang tunai. Mekanisme gadai kedua lembaga pegadaian tersebut hampir sama, namun terdapat perbedaan dari segi bunga. Pengenaan bunga pada gadai konvensional dapat dihimpunkan serta dapat menimbulkan riba, namun dalam pegadaian biaya titipan lah yang digunakan sebagai dasar pengenaan bunga.

Mekanisme pegadaian syariah dapat dijelaskan dengan menggunakan akad *rahn*, nasabah yang membutuhkan dana akan menyerahkan barang bergerak maupun tidak bergerak kepada pihak pegadaian. Barang tersebut akan dilakukan penafsiran terkait nilai intrinsiknya. Setelah selesai, nasabah akan mendapatkan dana sesuai dengan taksiran nilai intrinsik barang tersebut. Selanjutnya, pihak pegadaian akan melakukan suatu penyimpanan dan perawatan barang jaminan milik nasabah sesuai tempat oleh pihak lembaga keuangan syariah. Penyimpanan barang ini mengakibatkan biaya-biaya timbul antara lain biaya menyimpan barang, biaya atas menyimpan suatu barang serta penentuan harga sewa dengan jumlah yang sudah dengan akad di awal. Namun, lembaga keuangan syariah tersebut hanya mendapatkan timbal balik laba dari harga sewa yang dibayarkan nasabah.

#### **Hambatan Perkembangan Pegadaian Syariah dengan Gadai Konvensional**

Manfaat produk gadai syariah memiliki beberapa kekurangan dan hambatan dalam operasionalnya sehingga diperlukan suatu kritisi antara lain kurangnya jaringan kantor yang dinilai masih sedikit berbeda dengan pegadaian konvensional yang cukup kompleks selain itu, kurangnya transparansi gadai syariah mengenai lelang juga menjadi kekurangan dalam gadai syariah, adanya keterbatasan akad dan hanya fokus pada qardhul hasan dan ijarah dan peraturan perundang-undangan mengenai lembaga gadai syariah yang belum terealisasi (S. Sholihin, 2020).

Kurangnya jaringan kantor yang dimaksud dapat diakibatkan adanya kurangnya peminat dalam gadai syariah ini. Berdasarkan situasi lapangan yang ada masyarakat belum benar-benar mengenal gadai syariah sebagai pegadaian yang berbasis syariah. Gadai syariah dibuat sesuai ketentuan islam yang mana tujuan gadai syariah ini diperuntukkan untuk umat islam yang diharamkan melakukan transaksi bersifat bunga dalam gadai konvensional.

Selain kekurangan-kekurangan diatas gadai syariah membatasi barang yang dapat digadaikan yaitu hanya perhiasan saja yang dapat digadaikan dengan bukti surat *rahn*. Sedangkan gadai konvensional memiliki lebih banyak jenis barang, seperti perhiasan, barang elektronik, kendaraan, peralatan rumah tangga dan sebagainya yang dapat digadaikan dengan surat bukti kredit. Hal tersebutlah menjadikan gadai konvensional lebih cepat berkembang dari gadai syariah (Hulawa, 2014). Maka dari itu hambatan-hambatan tersebut perlu adanya solusi untuk memperpendek kesenjangan antara gadai syariah dan konvensional. Solusi tersebut harus tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan syariah yang berlaku.

#### **Persepsi Generasi Milenial terhadap Pegadaian Syariah**

Generasi milenial sebagai generasi yang erat akan penggunaan internet dalam berbagai bidang kehidupan diharapkan memiliki pengetahuan yang jelas tak terkecuali mengenai kegiatan yang berkaitan dengan pegadaian syariah. Pegadaian syariah sendiri tidak hanya melayani jasa gadai namun melayani masyarakat dalam kegiatan investasi. Generasi milenial yang umumnya sudah mengenal atau bahkan pernah melakukan kegiatan investasi. Tentunya kegiatan ini sudah

tidak asing lagi dengan cepatnya informasi yang menyebar luas di kalangan generasi milenial dari mulut ke mulut atau melalui media internet. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai upaya dalam mengatur dana baik yang sebagian maupun berupa sumber daya yang memiliki nilai positif di masa mendatang (Tandelilin, 2010 dalam Suteja dan Gunardi, 2016).

Berdasarkan *Customer Identification File (CIF)* dari 18,8 juta entitas, 35 persen didominasi kelompok umur 45 tahun ke atas, kelompok umur 35-44 tahun sendiri sebesar 30 persen sementara itu, kelompok umur 25-34 tahun sebesar 25 persen, sisanya 10 persen kelompok umur 25 tahun kebawah (Novita Intan:2021), hal ini menunjukkan bahwa 25% dari nasabah pegadaian adalah generasi milenial yang seringkali disebut sebagai generasi melek teknologi digital, komunikasi serta media. dari data ini dapat disimpulkan bahwa eksistensi pegadaian terutama pegadaian syariah mulai tumbuh di kalangan generasi milenial, maka dari itu perlu diketahui dari 25% nasabah pegadaian ini, hal apa yang membuat pihak nasabah tertarik memilih pegadaian syariah sebagai penyedia layanan pembiayaan dan gadai syariah.

Dari data yang telah dikumpulkan terdapat layanan yang relevan dengan generasi milenial ini yaitu tabungan emas serta pegadaian syariah digital (Beni Martina Maulan, 2021). Hal ini didukung dengan perkembangan terkait minat investasi berupa emas terutama pada kalangan milenial yang ditunjukkan dari peningkatan investasi emas oleh kalangan milenial sebesar 29,6%, yang kemudian diikuti investasi properti 16,7% dan terakhir asuransi di angka 5,65% (Alvara Research Center, 2017). Selain itu, peningkatan minat investasi kaum milenial terhadap tabungan emas juga disebabkan banyaknya ketidakpastian terhadap investasi digital seperti reksa dana, saham, *bitcoin*, dan *peer to peer lending*, sehingga generasi millennial yang cenderung menggunakan waktu dan usaha untuk hal-hal yang mudah dan cepat tetapi dengan resiko rendah lebih memilih investasi emas daripada investasi digital lain yang memiliki resiko tinggi.

Maka dari itu saat ini tidak hanya orang tua yang melakukan investasi emas saja, tetapi juga diikuti generasi milenial yang melakukan investasi emas, terutama investasi emas di pegadaian syariah yang mana hal ini sesuai dengan kondisi generasi milenial mengenai gaya hidup yang cepat, mudah dan menguntungkan, maka dari itu berdasarkan preferensi generasi milenial ini dapat diketahui persepsi generasi milenial mengenai pegadaian syariah yaitu generasi milenial menggunakan produk pegadaian syariah yang sesuai dengan kemajuan gaya hidupnya dan didukung dengan kemajuan serta kemudahan teknologi yang ada.

Banyaknya jasa investasi yang melayani masyarakat tentunya akan menjadi persaingan bagi pegadaian syariah. Untuk itu, pegadaian syariah harus memiliki strategi baru untuk meningkatkan minat masyarakat tentunya pada kalangan milenial untuk menggunakan jasa pegadaian syariah. Strategi baru tersebut harus sesuai kebutuhan dan preferensi generasi milenial sebagai subjek pegadaian syariah untuk menumbuhkan nasabah kaum milenial.

Salah satu objek pegadaian syariah yang dinilai tepat sasaran bagi kaum milenial adalah Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat diakses oleh pengguna menggunakan *gadget* maupun media lain.

#### **Aplikasi Pegadaian sebagai Upaya Promosi Gadai Syariah bagi Generasi Milenial**

Pada zaman modern saat ini, pegadaian syariah telah merilis suatu aplikasi baru bernama Aplikasi Pegadaian Syariah yang termasuk pada aplikasi digital dan diharapkan dapat membantu nasabah sesuai kebutuhan. Selain itu, dengan adanya sistem informasi teknologi yang canggih dapat berperan dalam mendukung serta menciptakan kondisi yang ramah nasabah dalam transaksi. Aplikasi ini merupakan salah satu layanan digital seiring dengan semakin banyaknya kaum milenial yang bertransaksi melalui ponsel saat ini.

Aplikasi pegadaian syariah digital tentunya tertinggal dari pegadaian konvensional yang sudah terlebih dahulu menyediakan fitur layanan digital. Sejumlah 250 pengguna pada saat ini diperkirakan sudah mengimplementasikan dan menggunakan gadai syariah digital. Perusahaan ini perlu mengedukasi pelanggannya tentang penggunaan pegadaian syariah digital. Tujuan penerbitan Pegadaian Syariah Digital adalah untuk kaum milenial.

Dengan adanya *fitur mobile* maka nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi baik secara finansial maupun non finansial sesuai kebutuhan pengguna. Secara umum, transaksi finansial meliputi uang tebusan atau *micropayment*, pengisian kembali uang, pembayaran pengeluaran harian bulanan seperti listrik, pembelian pulsa, dan pembayaran BPJS. Di sisi lain, transaksi non finansial dapat berupa informasi atas suatu produk syariah seperti harga emas yang berguna bagi pelanggan yang didominasi oleh generasi milenial sehingga akses cepat ke pegadaian sangat penting dalam menjaga kepercayaan generasi milenial. Dalam aplikasi pegadaian, nasabah dimudahkan dalam melakukan pengecekan tren harga produk emas kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengetahui jumlah saldo yang tertera, serta dapat mengisi ulang emas atau transfer cepat kepada nasabah.

Dengan banyaknya pesaing yang juga memiliki strategi efektif dalam menarik minat nasabah, diperlukan suatu strategi yang inovatif dari pegadaian syariah di era modern yang semakin kompleks di mana semuanya berasal dari satu sumber, pegadaian perlu memiliki strategi yang baik untuk berpromosi di ruang digital. Pegadaian syariah juga termasuk bisnis pinjaman *online* dengan daya tarik luas di kalangan masyarakat luas. Hal tersebut didasarkan karena tidak adanya jaminan mampu memberikan nilai positif bagi pengguna aplikasi digital yang tertarik dengan layanan ini. Banyak kendala dalam menggunakan pinjaman *online* ini, namun terdapat kendala pada tren bisnis pinjaman yaitu hadirnya bisnis pinjaman *online* serupa terus berkembang di tanah air sejak diperkenalkan pada tahun 2016.

Dalam menarik minat generasi milenial, maka dilakukan upaya untuk menjalin kedekatan dengan generasi milenial dengan melakukan kegiatan berupa pembukaan rekening di lembaga entitas syariah tersebut. Selanjutnya, generasi milenial dapat berinvestasi pada instrumen investasi tabungan emas sebagai permulaan. Namun, beberapa milenial percaya bahwa saat ini tabungan emas diarahkan ke orang tua mereka juga, dan mereka tidak sepenuhnya merangkul investasi mereka dalam tabungan emas. Kami juga percaya bahwa manfaat yang bisa dinikmati relatif lama.

Pegadaian syariah sebagai perseroan terbatas menerapkan suatu strategi *marketing* demi menarik minat generasi milenial dengan mengunjungi kampus setiap bulan untuk mengajarkan literasi generasi milenial. Strategi lainnya adalah meluncurkan sebuah aplikasi (PSDS) atau Pegadaian Syariah Digital *Service* yang dapat diakses melalui *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi seperti pada *point of sale*. Selain itu, pengguna dapat berdagang dengan mudah, efektif dan efisien seperti memiliki *point-of-sale* pribadi, kapanpun dan dimanapun membutuhkan layanan pegadaian.

Strategi yang diterapkan oleh entitas gadai syariah tersebut ada 5 yaitu: bertumbuh bersama sebagai suatu kesatuan entitas syariah atau sering disebut *Grow Core*, mampu melihat dan mencerna peluang terutama peluang baru atau *Grab New*, melakukan upaya pengembangan *talent* dari dalam atau disebut *Groon Talent*, mampu menemukan teknologi terbaru sesuai perkembangan zaman atau biasa disebut *Gen Z Tech*, serta membangun budaya yang kuat atau *Great Culture* sebagai upaya menjaga eksistensi. Penerapan strategi yang ada dilakukan supaya pengguna juga berpartisipasi dalam entitas gadai syariah dan menciptakan transparansi keuangan. Secara khusus, generasi milenial diyakini turut adil dalam berkontribusi dan memberi pengaruh

cukup besar terhadap perekonomian yang dapat dibuktikan dengan melihat perilaku konsumtif generasi milenial yang sudah berpikir untuk berinvestasi daripada hanya turut adil sebagai pengguna.

### **Efektivitas Aplikasi Pegadaian Untuk Mengenalkan Gadai Syariah bagi Generasi Milenial**

Dalam melihat seberapa besar antusias masyarakat dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah, maka didapatkan penelitian mengenai jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi gadai syariah tersebut yaitu sebesar lebih dari 1 juta pengguna. Selain itu, adanya ulasan mengenai kinerja aplikasi per Juli 2020 dapat terlihat pada 22.000 dengan nilai ulasan 3,81 dalam nilai maksimal 5 ulasan dengan berbagai nilai. Dengan adanya ulasan tersebut, maka diharapkan dapat dijadikan acuan pembuatan dan kewaspadaan dengan munculnya nilai yang beragam terutama yang memiliki reaksi negatif. Sedangkan, aplikasi gadai syariah memiliki antusias cukup tinggi yang dibuktikan dengan *download* aplikasi yang telah mencapai 100 ribu lebih dengan ulasan 2,8 dari skala 5 dimulai pada tahun 2000 sehingga rawan terjadi eror pada sistemnya (Karnawijaya & Rokhniyah, 2022). Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi gadai syariah tersebut belum optimal dan dibutuhkan cara untuk meminimalisasi kekurangan tersebut.

Kinerja bisnis membutuhkan suatu pertumbuhan demi meningkatkan kualitas bisnis yang dimiliki, namun seringkali masih belum diimbangi dengan perbaikan kualitas baik produk maupun layanan aplikasi mobile gadai syariah. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat terlihat suatu rintangan yang dialami pegadaian syariah dalam upaya membangun kedekatan lingkungan demi menunjang visi lembaga keuangan berbasis syariah. Dengan demikian, analisis peluang dan risiko harus lebih ditingkatkan mengingat masih kurangnya nilai rating serta ulasan yang terdapat pada aplikasi mobile pegadaian syariah.

Upaya peningkatan bagi pengguna aplikasi dapat ditinjau dari penampilan fisik maupun *fitur* yang berpengaruh pada keinginan nasabah untuk mengunduh aplikasi tersebut. Pegadaian syariah sebelum dan sesudah dicetuskan memiliki nilai tambahan yaitu dari segi layanan yang dimiliki, status entitas, serta kemudahan informasi yang ditawarkan. Hal ini tentu akan membuat eksistensi pegadaian syariah semakin tumbuh karena kemudahan yang dimiliki.

### **Rekomendasi**

Berkaitan dengan eksistensi, maka kehadiran aplikasi *online* tentunya sesuai dengan tren perkembangan teknologi yang sedang meluas di berbagai aspek salah satunya dalam hal keuangan syariah. Hal tersebut dalam penerapannya akan membawa dampak baik maupun cukup mengkhawatirkan karena ketika suatu entitas ingin menjalankan suatu usaha berbasis *online* maka kendala aplikasi, bahkan penyalahgunaan data bisa terjadi kepada siapapun dan kapanpun sehingga menjadi kewajiban entitas tersebut untuk menjaga kepercayaan nasabah sebagai upaya dalam menarik minat konsumen. Di samping itu, kemampuan dalam menjaga akuntabilitas maupun transparansi kepada nasabah demi mewujudkan kinerja yang jujur, amanah, dan sesuai dengan nilai-nilai syariat islam sangat diperlukan. Pegadaian syariah dapat memberikan inovasi dan evaluasi mengenai produk maupun jasa pelayanannya sehingga tidak hanya berfokus pada perkembangan zaman tapi juga memperhatikan cara efektif dalam beradaptasi dengan perkembangan yang ada. Dengan adanya aplikasi *online*, maka diharapkan akan menjangkau masyarakat lebih luas lagi dan membantu masyarakat yang sedang membutuhkan.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Peranan dalam menjaga eksistensi pegadaian syariah dibutuhkan dalam menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju dan banyaknya pesaing yang akan membawa inovasi

baru sehingga pegadaian syariah harus bisa beradaptasi dan berinovasi dalam menjaga keberlangsungannya terutama dalam menjaga eksistensinya pada generasi milenial yang akan menjadi generasi penerus yang membawa perubahan. Pegadaian syariah tentu tidak hanya berfokus pada cara menjaga eksistensi entitasnya tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan dengan menerima masukan-masukan dari masyarakat mengenai kendala dan kebutuhan masyarakat sehingga keberadaan lembaga keuangan syariah tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tentu dalam proses pelaksanaannya, entitas tersebut memerlukan perbaikan pada kekurangan yang dimiliki, tetapi secara umum, eksistensinya sudah disadari masyarakat luas terutama pada produk yang dimiliki walaupun belum menyeluruh.

### Saran

Peran pegadaian syariah dalam menjaga eksistensi perlu dievaluasi baik secara aplikasi maupun layanan produk yang ditawarkan agar lembaga keuangan syariah tersebut dapat mengembangkan usahanya dengan baik. Selain itu, terdapat proses untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) yang lebih besar kepada nasabah sebagai upaya dalam mempertahankan eksistensi pegadaian pada era modern. Pegadaian syariah juga dapat melakukan peningkatan layanan yang sudah dimiliki dan dapat melakukan identifikasi dengan menambah layanan lain yang dapat menampung aspirasi pengguna secara menyeluruh. Sebaiknya dalam upaya meningkatkan inovasi di bidang pemasaran, pegadaian syariah dapat melakukan promosi maupun sosialisasi karena bidang pemasaran memiliki kontribusi besar dan dinilai efektif dalam menarik minat generasi milenial dan meningkatkan jumlah nasabah. Evaluasi juga harus diperhatikan dalam membangun kedekatan baik dari pemberi jasa dimana dalam hal ini adalah pegadaian syariah maupun pengguna jasa yaitu nasabah dengan mendengar masukan agar memberikan dampak positif sebagai upaya sosialisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanti, G. S., & Rohmah. (2015). Mekanisme Pegadaian Perspektif Islam.
- GS, A. D., & Putri, D. A. (2020). Strategi Pegadaian Syariah Untuk Mempertahankan Eksistensi Dalam Persaingan Usaha Simpan Pinjam Pada PT. Pegadaian Syariah Surabaya. *JPMI 7: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2). doi: <https://doi.org/10.30996/jpm17.v5i2.4193>
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 5(1), 61-69.
- Hasyim, F. (2018). The Determinant of Takaful Acceptance: Theory of Reasoned Action Approach. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.22515/jfib.v1i1.1246>
- Putra, F. I. F. S., Muhammadiyah, G. M., Aulia, A. N., Hidayat, S., & Sholahuddin, M. (2016). Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. *The 4 Th Univesity Research Coloquium 2016*, 25-33.
- Lesmono, B., & Soemitra, A. (2022). Studi Literatur Pergadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(01), 599-606. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4368>
- Manik, N. N. A., Fadillah, P. I., & Jannah, N. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Z dalam Berinvestasi Tabung Emas Pada Pegadaian Digital Syariah. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(4), 637-646.
- Mauludi, M. H., Nawawi, M. K., & Hamdani, I. (2019). Pengaruh Penerapan Hukum Islam terhadap Minat Pengguna Jasa Pegadaian Syariah. *Al Amwal*, 1(2), 87-99.

- Kholishudin. (2020). Pengambilan Keputusan Investasi Generasi Y terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Babakan, Kota Surabaya. *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8(2), 091-105. doi: <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v8i2.156>
- Milsisi, S. H. E., Fauzi M., & Pidayan Sasnifa. (2020). *Aplikasi Marketing Syariah di Pegadaian Syariah (Studi Kasus di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kota Jambi)*. Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Mulazid, S. A. (2012). Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia. *Innovatio*, 11(2), 293-322.
- Ningrum, R. N. P. (2019). *Analisis Strategi Bisnis Pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan Swot Analysis (Studi pada PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang SKIP Bengkulu)*. IAIN Bengkulu.
- Nawangsih, R. T. (2019). *Strategi Pengembangan Gadai Emas Syariah di Yogyakarta (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Mlati Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Oktaviani, L. (2020). *Minat Masyarakat dalam Menggunakan Pegadaian Syariah*. IAIN Bengkulu.
- Perwasih, R. (2019). *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)*. IAIN Bengkulu.
- Putra, Z. M. M. (2018). *Studi Perbandingan Pelaksanaan Gadai Konvensional Dengan Gadai Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero)*. UNISSULA.
- Rikantasari, Shelvyna. (2020). *Pengambilan Keputusan Investasi Generasi Y dan Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Babakan Kota Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rinwanti, R., & Setiyono, T. A. (2021). Minat Generasi Z dalam Berinvestasi Tabung Emas pada Pegadaian Digital Syariah. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 203-211. doi: <https://doi.org/10.54783/mea.v5i2.1071>
- Ripada, N. I. (2020). Analisis Keamanan dan Risiko Investasi Emas Digital Terhadap Minat Investasi: Studi Pada Pegadaian Digital Service. *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 101-107. doi: <http://dx.doi.org/10.32832/kasaba.v13i2.3463>
- Rosiyani, N., & Hasyim, F. (2021). Analisis Pengaruh Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah. *JEKSYAH (Islamic Economics Journal)*, 1(2), 65-79.
- Sa'adah, F. (2009). Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 1(2). doi: <http://dx.doi.org/10.15408/aiq.v1i2.2464>
- Sari, L. A. (2019). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Sari, M., & Sudardjat, I. (2013). Persepsi masyarakat tentang gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(2).
- Sebastian, Y. (2016). *Generasi Langgas Millenials Indonesia*. Gagas Media.
- Setyaningrum, R., & Khotijah, S. A. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariat Islam. *Gorontalo Accounting Journal*, 3(2), 105-115. doi: <https://doi.org/10.32662/gaj.v3i2.1027>

- Shobroni, S. (2020). Implementasi Penerapan Perlindungan Konsumen Dalam Gadai Syariah Dan Gadai Konvensional. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(6), 773-788. doi: <https://doi.org/10.46799/jsa.v1i6.112>
- Sobari, K. M. (2021). *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kemampuan Finansial Terhadap Minat Investasi Reksadana Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keenam*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M. (2019). Pengaruh Kemajuan Teknologi dan Pengetahuan terhadap Minat Generasi Milenial dalam Berinvestasi di Pasar Modal. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 2(2). doi: <https://doi.org/10.21009/JDMB.02.2.3>