

ABSTRAK

Aulia Safitri Inayah, 1209220013, Efektivitas Layanan Digital Pada Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Terhadap Investasi Emas

Di era digital ini, Pengguna internet sangat luas dan dapat mudah diakses. Perkembangan teknologi dapat memberikan dampak yang sangat signifikan bagi masyarakat. Fenomena ini juga bisa dimanfaatkan dengan lembaga keuangan bank dan non bank agar dapat melakukan perbaikan layanan berkualitas dengan layanan digital agar tidak ketinggalan dengan pesatnya perkembangan era digital saat ini, misalnya pada berbagai aplikasi digital yang digunakan provider untuk memperbesar target pasar. Perkembangan digitalisasi bisa membantu berbagai manusia untuk melakukan aktivitasnya, karena semua kegiatan dapat dilakukan dengan mudah sehingga masyarakat juga bisa memberikan peningkatan kinerja Perusahaan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak Masyarakat yang berminat terhadap investasi emas melalui aplikasi PSD dan Untuk mengetahui efektivitas layanan PSD emas PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang dalam menarik minat Masyarakat terhadap investasi emas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini melibatkan pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang sebagai responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan efektivitas layanan pegadaian syariah digital emas PT Pegadaian Syariah KCP Kepandean Kota Serang.

Layanan Pegadaian Syariah Digital (PSD) di KCP Kepandean Kota Serang memudahkan nasabah bertransaksi investasi emas melalui fitur seperti cicil emas dan Finger ID. Meski menghadapi kendala seperti keterbatasan metode pembayaran, layanan ini efektif meningkatkan minat Masyarakat. Pegadaian Syariah memberikan layanan ramah dan bertanggung jawab, memperkuat kepercayaan nasabah di era digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional pegadaian syariah digital semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta MPO (1). Aplikasi Pegadaian syariah digital efektif dalam meningkatkan minat nasabah terhadap investasi emas, dapat di lihat dari jumlah nasabah PSD yang terus meningkat di setiap tahunnya, dari 988 nasabah di tahun 2019 hingga mencapai jumlah 1.850 di tahun 2023. Dengan jumlah persentase keseluruhan nasabah 87,25% (2).

Kata Kunci : Efektivitas , Pegadaian, layanan digital.