Indonesian Journal of Islamic Studies
Vol. 13 No. 4 (2025): November
DOI: 10.21070/ijis.v13i4.1787

User Acceptance of Gold Pawn Application in Syariah Bank: Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Gadai Emas di Bank Syariah

Indah Kurnia Anggraeni Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Diah Krisnaningsih Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

General Background: The integration of information technology (IT) in Islamic banking has transformed operational processes, particularly in financing services such as gold pawning. **Specific Background:** Bank Syariah X implemented the E-Steem application to streamline assessment, analysis, and disbursement processes in gold pawns while ensuring compliance with Sharia principles. **Knowledge Gap:** Despite technological adoption, limited research has explored how user perceptions and acceptance affect system utilization in Islamic pawn financing. **Aims:** This study investigates user acceptance of the E-Steem application using the UTAUT model, focusing on performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. **Results:** Findings indicate that these four UTAUT factors collectively shape user acceptance, accelerating pawn processes, reducing errors, and enhancing transparency. **Novelty:** This research uniquely combines qualitative descriptive methods with UTAUT analysis in a Sharia-compliant pawn context. **Implications:** Understanding user acceptance provides guidance for optimizing IT systems in Islamic financial services, promoting operational efficiency and regulatory compliance.

Highlights:

- Four UTAUT variables shape user adoption in Sharia-compliant pawns.
- E-Steem accelerates pawn processes and reduces operational errors.
- Findings guide IT optimization in Islamic financial services.

Keywords: Gold Pawn; UTAUT; Islamic Banking; Technology Adoption; User Acceptance

Pendahuluan

Teknologi informasi (TI) menjadi pilar utama dalam transformasi pada sektor perbankan. Penggunaan teknologi dapat meingkatkan efisiensi operasional dengan otomatisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual serta memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi analis [1]. Tujuan efisiensi operasional adalah untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya mencapai hasil optimal dengan biaya yang minimal. Bank Syariah X memanfaatkan TI tidak hanya untuk meningkatkan aksesbilitasi bagi nasabah namun juga kualitas layanan pembiayaan dengan mengimplementasikan inovasi TI seperti pada pembiayaan gadai emas berbasis syariah.

E- Steem merupakan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk analisa pada gadai emas [2]. Penggunaan E-Steem dalam gadai emas di Bank Syariah X bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan dalam pengelolaan data untuk menggantikan sistem sebelumnya yang masih menggunakan Excel. E-Steem dirancang untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku sehingga mendukung operasional Bank Syariah X dalam menjalankan prinsip-prinsip perbankan syariah lebih optimal.

Pembiayaan gadai emas ini diminati oleh berbagai masyarakat, mulai dari masyarakat menengah karena kemudahan dan kecepatan pencairan dana saat kondisi mendesak [3]. Hal ini terbukti dari kuantitas gadai emas tahun 2021-2023 yang mengalami kenaikan. Terbukti bahwa pada laporan keuangan tahunan menunjukkan kenaikan 8,63 % dari Rp 23,359 miliar pada tahun 2021 menjadi Rp 24,304 miliar pada tahun 2023. Hal ini dilatar belakangi kemudahan, kecepatan pencairan gadai emas serta fleksibilitas tujuan penggunaan dana gadai emas untuk beragam kebutuhan seperti biaya pendidikan, pendanan usaha dan kebutuhan konsumtif harian yang secara langsung mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, gadai emas

di perbankan bukan hanya memberikan solusi keuangan yang fleksibel tetapi juga berperan dalam memperkuat stabilitas dan keamanan ekonomi masyarakat.

Bank Syariah X telah mengimplementasikan TI berupa aplikasi gadai emas sejak tahun 2011 untuk membantu kinerja analis. Aplikasi gadai emas di Bank Syariah X yaitu E- Steem yang dirancang untuk membantu taksator dalam melakukan taksasi emas, laporan taksasi hingga proses realisasi gadai emas. Indikator analisa gadai emas berbeda dengan pembiyaan komsumer lainnya meskipun tetap menggunakan indikator 5 C namun instrumen analisanya lebih sederhana dan sedikit. Taksasi gadai emas dilakukan dengan taksasi kadar emas, berat emas dan kualitas emas untuk menentukan nilai jaminan/emas dan max pembiayaan gadai emas. Kadar mengacu pada persentase kemurnian emas yang menentukan seberapa bernilai emas tersebut. Pemeriksaan berat dilakukan untuk mengetahui jumlah total emas yang digadaikan, sementara kualitas mencakup kondisi fisik emas dan desain yang mungkin mempengaruhi nilai pasar. Dengan pendekatan ini, proses analisis menjadi lebih cepat dan efisien, memungkinkan pencairan dana lebih cepat dari pembiayaan konsumer lain.

TI gadai emas memudahkan analis dalam melakukan analisa dan input transaksi gadai emas dengan efisien dan efektif. Efisiensi mengacu penghematan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) dalam proses taksasi emas, laporan taksasi hingga pencairan pembiayaan gadai emas. TI menyediakan data real-time untuk membuat keputusan yang lebih akurat berdasarkan informasi terkini sekaligus pengintergasian data antar level manajemen dan divisi seperti analis (manajemen level bawah) dan pemutus (manajemen level menengah dan atas) serta divisi seperti divisi pembiayaan dan legal, Back Office, admin pembiayaan sehingga memangkas waktu analisa hingga pencairan pembiayaan.

Efektivitas mengacu pada pencapaian target gadai emas yaitu kuantitas dan kualitas pembiayaan gadai emas [4]. Target kuantitas mengacu pada target pencairan pembiayaan gadai emas dan kualitas pembiayaan mengacu pada tingkat penunggakan hingga kemacetan pembayaran (NPF) nasabah gadai emas. TI juga memudahkan pengawasan dan kontrol antar manajemen dan utamanya divisi Audit dan Risiko dalam analisa hingga pencairan pembiayaan untuk mengurangi potensi kesalahan (*human risk*) dan *froud* (kesalahan yang disengaja yang menimbulkan kerugian).

Implementasi TI yang tepat memperkuat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (komplaince) karena sistem digital lebih mudah diawasi dan diaudit, sehingga memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses transaksi. Pengguna harus mampu memahami tujuan dan mengoperasionalkan TI dengan baik agar efisiensi dan efektifvitas kinerja TI dapat tercapai dalam gadai emas. Akseptasi pengguna menjadi penting sebagai faktor utama dalam aplikasi TI mulai analisa, pembuatan laporan taksasi hingga pencairan gadai emas. Oleh karena itu berguna dalam

mengukur tingkat akseptasi pengguna terhadap TI yang diterapkan. Akseptasi pengguna dalam riset ini diukur dengan variable pada UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) [5]. Keempat variabel diatas mempunyai pengaruh terhadap perilaku pengguna atau penggunaan aplikasi. Model UTAUT telah banyak diterapkan untuk memahami penerimaan dan pemanfaatan teknologi, oleh karena itu dalam penelitian ini diharapkan UTAUT dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan serta penggunaan aplikasi gadai emas Esteem.

Bedasarkan pada latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti bermaksud untuk meneliti tentang akseptansi pengguna aplikasi gadai emas E- Steem pada Bank Syariah X dengan variabel UTAUT. Variabel yang akan diteliti atau objek penelitian yaitu siklus analisa/taksasi gadai emas, TI Esteem sebagai pendukung taksasi emas dan realisasi gadai emas, dan indicator UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*),harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*),dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Subjek penelitian yaitu Bank Syariah X di Kantor Pusat dan kantor cabang pembantu Wiyung.

Beberapa riset yang sejalan dengan riset ini yaitu riset Putri, 2019 yang berjudul “Aplikasi gadai syariah dalam perbankan syari’ah” yang berisi tentang penggunakan gadai emas pada perbankan syariah. Pertama gadai dipakai sebagai produk pelengkap yaitu sebagai akad tambahan (jaminan) terhadap produk lain seperti dalam pembiayaan bai’ al-murabahah. Kedua,gadai emas sebagai produk tersendiri sebagaimana diterapkan di Malaysia akad rahn dipakai sebagai alternatif dari pegadaian konvensional. Bank syariah harus melakukan analisis dan penilaian 5C *Character, Capital, Capacity, Collateral, Condition Of Economy* [6]. Perbedaan dengan riset ini terletak pada variabel penelitian. Riset ini berfokus pada variabel TI dan siklus analisis sedangkan riset Putri, 2019 fokus pada penggunaan gadai emas.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Priyad [7] tentang metode UTAUT yang berjudul “Perilaku Penggunaan Portal E-office di Bank XYZ Dengan Pendekatan Model UTAUT” yang berisi tentang akseptasi pengguna Portal E- office yang diukur dengan UTAUT. Hasil riset menunjukan adanya pengaruh akseptansi pengguna terhadap perilaku penggunaan TI (TI digunakan dengan baik) dengan niat perilaku (motivasi untuk menggunakan TI) sebagai *intermediet*(Priyadi et al. 2017). Perbedaan riset ini dengan riset Priyadi, et.al., 2017 yaitu TI yang digunakan adalah portal layanan divisi SDM seperti penilaian kinerja karyawan secara horizontal, dan vertikal,pelaporan kinerja, komplain karyawan dll sedangkan riset ini fokus pada TI Esteem untuk analisa dan realisasi gadai emas.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan Menurut Sugiyono (2017: 8) penelitian kualitatif. merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jenis sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya hingga tahap implementsinya [21]. Penelitian ini mendalami akseptasi TI gadai emas Esteem di Bank Syariah X. Tempat dan waktu penelitian yaitu ada di Kantor Pusat Bank Syariah X di Jl. Dr. Soetomo No.37, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60264. Kedua, Cabang Pembantu di Perumahan Pratama, Jl. Raya Menganti, Ruko A8, Babatan, Kec. Wiyung, Surabaya, Jawa Timur 60227. Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, melalui wawancara terstuktur dengan pengguna E-Steem yaitu analis/taksator gadai emas, pemutus pembiayaan (manajemen lini tengah (penyelia pembiayaan dan manajemen lini atas (Pimpinan Cabang) [8]. Bahan wawancara meliputi siklus taksasi gadai emas, TI E-Steem untuk input data nasabah dan pencairan gadai emas, 4 indikator UTAUT, sedangkan data sekunder yaitu data pendukung yang

relevan dengan penelitian, seperti literasi gadai emas syariah, form pengajuan gadai syariah, brosur gadai emas syariah dan SOP gadai emas syariah.

Tahap Penelitian diawali dengan tahap persiapan, pengumpulan data di lapangan, dan analisis. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu, dalam hal ini melibatkan staf taksator. Data dikumpulkan melalui wawancara terstuktur (daring dan luring), observasi, serta dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan berulang untuk memastikan validitas data yang dikumpulkan. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan[9]. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih informasi penting, dan mengidentifikasi tema serta pola dari data yang banyak. Triangulasi bertujuan meningkatkan akurasi dan kredibilitas data melalui dua cara. Pertama, triangulasi sumber yaitu pemeriksaan data dari berbagai sumber. Kedua, triangulasi teknik yaitu verifikasi data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data disajikan dalam bentuk narasi, flowchart dan bagan yang menggambarkan keterkaitan variabel dalam model UTAUT Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian.

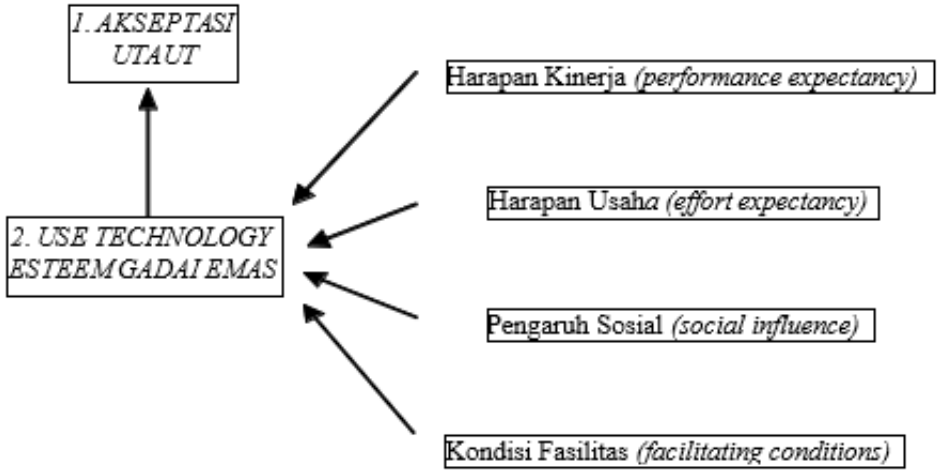


Figure 1. *Skema Penelitian*

Tahap penelitian dilakukan dengan wawancara terstuktur dan observasi di Bank Syariah X dengan mengeksplorasi akseptasi pengguna atas TI E-steem dengan variabel UTAUT yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*),harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) melalui pendekatan deskriptif yang berfokus pada penggambaran rinci pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi Pengguna dalam menggunakan Esteem, menghasilkan wawasan tentang bagaimana setiap faktor dalam model UTAUT berperan dalam penerimaan aplikasi Estem bagi analis gadai emas di Bank Syariah X.

Hasil dan Pembahasan

A. Definsi Gadai Emas Bank Syariah X

Gadai emas di Bank Syariah X adalah layanan pembiayaan berbasis syariah yang memungkinkan nasabah memperoleh dana tunai dengan menjaminkan emasnya. Skema ini menggunakan prinsip *Rahn*, yaitu menahan harta sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan, di mana emas yang digadaikan berfungsi sebagai *marhun* (jaminan) dan uang yang diterima disebut *marhun bih*[10]. Gadai emas di Bank Syariah X didasarkan pada kombinasi akad *Qardh, Rahn*, dan *Ijarah*, sehingga memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Layanan ini memiliki biaya administrasi yang lebih rendah dibanding pegadaian konvensional, menjadikannya pilihan yang menarik bagi masyarakat. Selain memberikan solusi keuangan yang fleksibel dan cepat, gadai emas juga

membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak seperti pendidikan, modal usaha, atau keperluan sehari-hari tanpa harus menjual aset emasnya. Dengan demikian, gadai emas di Bank Syariah X tidak hanya menjadi alternatif pembiayaan yang aman dan transparan, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Proses gadai emas pada bank syariah X dilakukan dengan cepat melalui sistem digital berbasis teknologi informasi (TI) yaitu aplikasi E-Steem yang memudahkan taksasi, pelaporan, serta realisasi pembiayaan. E-Steem sangat membantu pembiayaan gadai emas karena sistemnya yang terintegrasi memungkinkan proses taksasi dilakukan dengan lebih akurat dan efisien. Aplikasi E-Steem secara otomatis menghitung estimasi nilai gadai berdasarkan harga emas terkini sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam penentuan plafon pembiayaan.

B. Proses Bisnis Pembiayaan Gadai Emas

Pembiayaan gadai emas di Bank Syariah X dilakukan dengan sistem digital berbasis teknologi informasi melalui aplikasi E-steem, yang memastikan efisiensi dan akurasi dalam setiap tahapannya. Berikut adalah alur proses bisnisnya

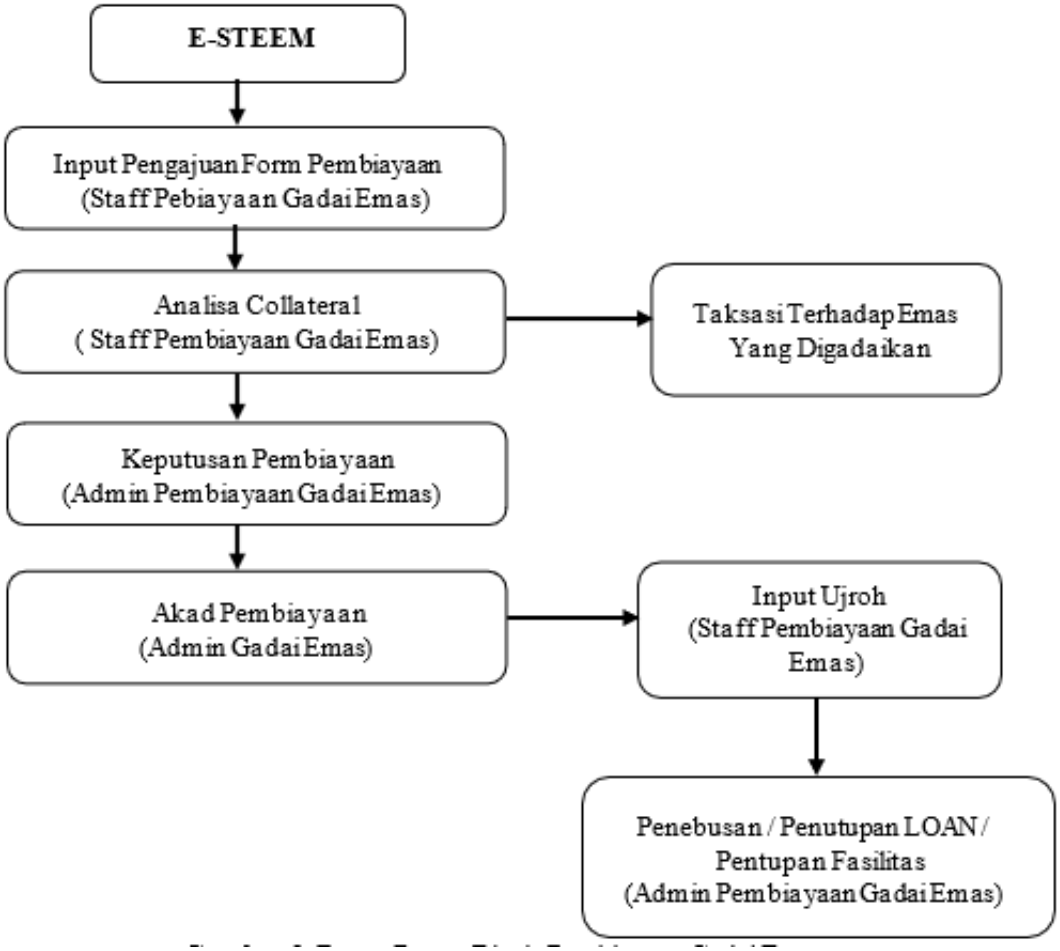


Figure 2. *Bagan Proses Bisnis Pembiayaan Gadai Emas*

1. Input Pengajuan Pembiayaan Gadai Emas

Pada tahap Pengajuan Pembiayaan Gadai Emas, nasabah memulai proses dengan mengajukan permohonan kepada bank untuk mendapatkan pembiayaan dengan jaminan emas(lantakan/ perhiasan). Nasabah harus memenuhi persyaratan pembiayaan berupa fotocopy Kartu Tanda

Penduduk (KTP),mengisi formulir pembiayaan, fotocopy NPWP (Pinjaman >100 juta), serta membawa emas yang akan digadaikan sebagai agunan.

2. Analisa Pembiayaan Collateral

Analisa collateral adalah proses evaluasi terhadap jaminan yang diberikan oleh debitur untuk memperoleh pembiayaan [11]. Pada dasarnya analisa pembiayaan ada 5 yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition of Economy* tetapi pada gadai emas yang digunakan hanya analisa *collateral* sedangkan untuk *character , capacity, capital* dan *Condition of Economy* diinput pada form pengajuan tanpa dianalisa. Analisa *collateral* gadai emas pada Bank Syariah X meliputi jenis emas(batangan atam atau lokal), bentuk emas, kadar emas minimal 16 karat 5 gram. Minimal pembiayaan yang bisa diambil nasabah adalah 50% dari nilai taksasi emas dan maksimal pembiayaan yang bisa diberikan adalah 100% dari nilai taksasi.

3. Keputusan Pembiayaan

Keputusan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah dimulai dari analisis awal yang dilakukan oleh analis terhadap permohonan pembiayaan dan jaminan (*collateral*) yang diajukan oleh nasabah[12]. Setelah analisis selesai, rekomendasi pembiayaan diajukan kepada manajer untuk ditinjau lalu keputusan akhir berada di tangan pimpinan pembiayaan. Nasabah dapat melanjutkan ke tahap akad pembiayaan dengan bank setelah pimpinan memberikan persetujuan. Dilanjutkan akad lalu dana pembiayaan dicairkan dan nasabah wajib memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati

4. Akad Pembiayaan

Nasabah setuju dengan hasil taksasi dan jumlah gadai yang diajukan oleh bank syariah maka akan dilanjutkan dengan akad pada pembiayaan gadai emas. Pertama , akad *rahn*. *Rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut ajaran islam sebagai jaminan utang hingga orang yang bersangkutan dapat mengambil piutang atau mengambil sebagian manfaat barang itu[13].Dalam akad ini, nasabah memberikan emas sebagai jaminan untuk mendapatkan pembiayaan. Jaminan akan disimpan oleh bank dengan imbalan ujroh atau sewa tempat penyimpanan emas nasabah di bank syariah. Kedua , akad Qardh. Pinjaman yang diberikan kepada nasabah (*muqtaridh*) yang memerlukan [14]. Ketiga, Akad *Ijarah* (Biaya Pemeliharaan). jarah merupakan transaksi sewa-menyewa atas suatu barang ataupun jasa di antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan penyewa untuk mendapat imbalan atas objek sewa yang disewakan [15].Objek akad *ijarah* dalam produk pembiayaan gadai emas adalah fasilitas atau tempat penyimpanan untuk menyimpan barang jaminan yaitu disini emas untuk pemeliharaannya.

5. Pencairan

Pencairan dana dilakukan melalui transfer ke rekening nasabah atau diberikan secara tunai tergantung pada preferensi dan kesepakatan yang telah dibuat antara bank dan nasabah.

a) Membayar pokok pinjaman beserta ujrah yang telah ditetapkan. E-steem akan mencatat transaksi penebusan dan mengonfirmasi bahwa semua kewajiban telah dilunasi.

1) Pinjaman 1 juta-50 juta ujroh 0,4% per 10 hari

2) Pinjaman > 50 juta ujroh 0.35% per 10 hari

3) Pinjaman >100 juta ujroh 0.32% per 10 hari

b) Biaya administrasi pada pembiayaan gadai emas

Biaya Administrasi	
< 25 gram	Rp. 10.000
26-50 gram	Rp. 13.500
51-100 gram	Rp. 20.000
>100 gram	Rp. 35.000

Table 1. *Biaya Administrasi Pembiayaan Gadai Emas*

c) Penutupan lon mencakup pencatatan pelunasan pokok pinjaman, pembayaran ujrah terakhir, serta perubahan status emas menjadi “dapat dikembalikan atau lunas”. Perpanjangan gadai emas jika nasabah belum mampu melunasi saat jatuh tempo yaitu 2x perpanjangan dengan masa perpanjangan 120 hari (2x120 hari.

d) Penutupan fasilitas pada sistem memastikan bahwa tidak ada transaksi yang tertinggal atau berjalan tanpa status yang jelas.

C. Akseptasi Pengguna Aplikasi Analisa Pembiayaan Gadai Emas Berdasarkan Alat Ukur UTAUT Menggunakan ATLAS.ti

Penelitian ini memanfaatkan aplikasi ALAS.ti 9 sebagai alat bantu dalam analisis data, yang akan menghasilkan visualisasi berupa jaringan network untuk menghubungkan hasil analisis dengan berbagai kategori yang telah ditetapkan[16]. Dengan menerapkan model UTAUT, penelitian ini dapat menggambarkan secara rinci bagaimana tingkat penerimaan analis terhadap penggunaan aplikasi dalam proses pembiayaan gadai emas. Faktor- faktor yang dianalisis mencakup keuntungan sistem, yaitu sejauh mana aplikasi dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan input, serta mempercepat proses pengolahan data. Selain itu, aspek kemudahan penggunaan juga menjadi perhatian di mana aplikasi diharapkan memiliki antarmuka yang intuitif dan dapat dengan cepat diadopsi

oleh analis. Minat pengguna terhadap teknologi ini turut dikaji untuk memahami sejauh mana mereka merasa terbantu dalam pekerjaan sehari-hari dibandingkan dengan metode konvensional seperti penggunaan Excel. Terakhir, kualitas teknologi menjadi faktor penentu lain, termasuk stabilitas sistem, kecepatan akses, serta fitur-fitur pendukung yang dapat mengoptimalkan analisis gadai emas. Melalui hasil analisis ini penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi aplikasi oleh analis dalam sistem gadai emas.

1. Performance Expectancy

Performance expectancy merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas[17]. Sistem teknologi informasi menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas kerja analis pembiayaan gadai emas[18]. Diperlukan pengembangan yang terstruktur untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan dapat mempermudah proses analisis dan pengambilan keputusan. Sistem teknologi informasi pada gadai emas berperan sngat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional. Berdasarkan penelitian yang dilakukan teknologi informasi pada perbankan berkembang signifikan pada kategori *performance expectancy* seluruh responden 100% menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam analisis pembiayaan gadai emas sangat bermanfaat. Responden menytakan bahwa penggunakan aplikasi pada analisis gadai emas sangat bermanfaat dan berguna. Teknologi dikatakan berguna apabila apat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, mempermudah proses, dan menyelesaikan masalah yang ada dengan cara yang lebih cepat dan lebih akurat. Teknologi juga dianggap berguna jika mampu menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan produktivitas, serta mengurangi biaya dan risiko operasional.

Indonesian Journal of Islamic Studies
Vol. 13 No. 4 (2025): November
DOI: 10.21070/ijis.v13i4.1787

pada kategori *performance expectancy*, terdapat dua hal yang menjadi tolak ukur untuk menentukan tingkat kepercayaan analis pembiayaan gadai emas terhadap manfaat dari penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan hasil network pada gambar dapat diketahui bahwa analis pembiayaan menganggap sistem berbasis teknologi informasi sangat berguna bagi mereka karena kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan dalam proses analisis data. Teknologi ini mempermudah para analis dalam mengakses informasi dengan cepat, mengurangi kemungkinan kesalahan manual, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Penggunaan teknologi informasi ini kini semakin identik dengan cara kerja yang lebih cepat dan lebih terorganisir. Dalam konteks pembiayaan gadai emas, teknologi ini tidak hanya membantu dalam mempercepat pengambilan keputusan tetapi juga memberikan keuntungan dalam hal transparansi dan keamanan data.

Figure 3. *Hasil Newtork Performance Expectancy*

2. Effort Expectancy

Effort Expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. *Effort Expectancy* mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem atau teknologi mudah digunakan. Jika sistem memiliki antarmuka yang intuitif, sederhana, dan tidak memerlukan banyak usaha untuk dipelajari. Dalam konteks gadai emas E-Steem lebih mudah dioperasikan dibandingkan Excel maka karyawan akan lebih cepat beradaptasi dan menggunakannya secara optimal [19]. Sebagian besar analis merasa bahwa aplikasi yang digunakan untuk analisis pembiayaan gadai emas cukup intuitif dan mudah dipahami bahkan bagi yang belum terlalu berpengalaman dalam penggunaan teknologi. Fitur-fitur otomatisasi yang ada seperti perhitungan nilai gadai dan analisis risiko memudahkan pekerjaan mereka, mengurangi ketergantungan pada pekerjaan manual yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga.

Kategori *Effort Expectancy* dalam penggunaan teknologi informasi pada analis pembiayaan gadai emas berfokus pada seberapa mudah sistem yang digunakan dapat dioperasikan oleh responden yang kemudian mempengaruhi tingkat antusiasme mereka dalam mengadopsi teknologi tersebut. Semakin mudah sistem digunakan maka semakin besar minat para analis untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi baru dalam proses analisis gadai emas.

Berdasarkan hasil network pada gambar dapat diketahui bahwa para analis menyikapi kemudahan penggunaan teknologi informasi dengan positif mengingat perkembangan pesat di berbagai sektor yang kini semakin digital. Teknologi informasi untuk analisis gadai emas para analis lebih cenderung tertarik untuk menggunakannya apabila sistem tersebut memberikan kemudahan dalam operasional serta jaminan keamanan data yang memadai.

Indonesian Journal of Islamic Studies
Vol. 13 No. 4 (2025): November
DOI: 10.21070/ijis.v13i4.1787

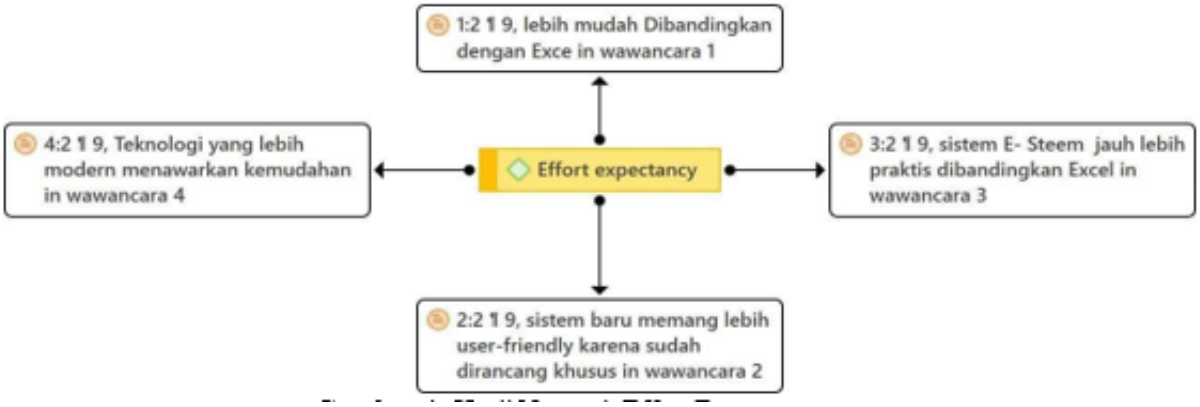
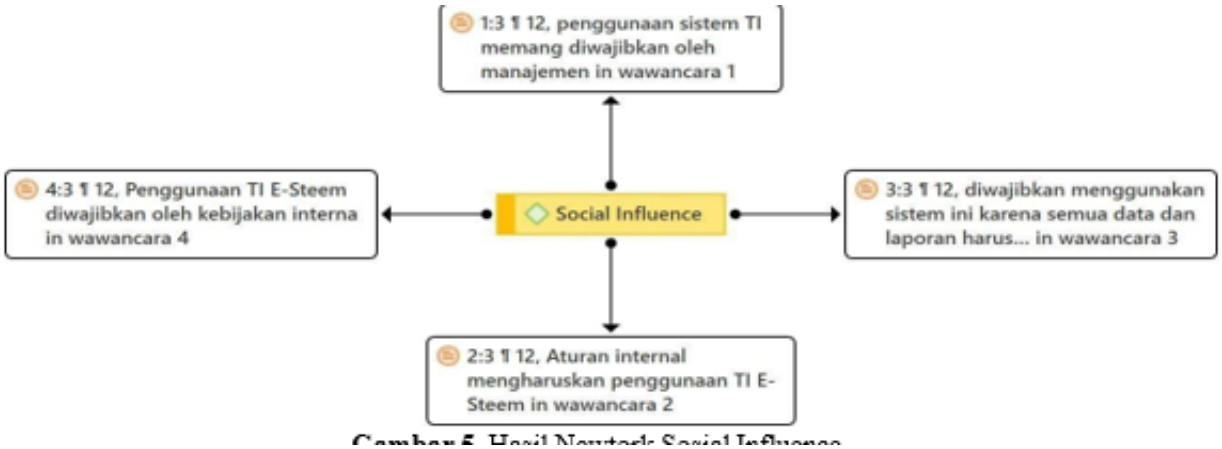


Figure 4. *Hasil Newtork Effort Expectance*

3. Social Influence

Social Influence dalam konteks penggunaan teknologi informasi pada analisis pembiayaan gadai emas mengacu pada sejauh mana individu dipengaruhi oleh orang lain atau lingkungan sekitarnya dalam keputusan untuk mengadopsi teknologi tersebut. Dalam hal ini, analis pembiayaan gadai emas cenderung dipengaruhi oleh atasan serta tren industri yang mendorong penggunaan sistem berbasis teknologi. Faktor sosial ini memainkan peran penting dalam adopsi teknologi karena semakin banyak analis atau lembaga keuangan yang mengimplementasikan sistem teknologi semakin besar dorongan bagi analis lain untuk mengikuti jejak tersebut. Pengaruh sosial dapat dilihat dari meningkatnya penggunaan aplikasi atau perangkat berbasis teknologi informasi di kalangan analis gadai emas yang biasanya dimulai dari rekomendasi atau pengalaman positif yang dibagikan oleh rekan kerja atau pimpinan. Faktor kebutuhan industri juga turut berperan dalam pengaruh sosial ini. Industri pembiayaan gadai emas yang semakin berkembang dan membutuhkan sistem yang lebih cepat dan akurat, mendorong analis untuk mengikuti standar yang ada dalam industri. Seiring dengan berkembangnya teknologi, keberadaan sistem berbasis informasi yang lebih canggih juga semakin menjadi suatu keharusan untuk menjaga daya saing dan efisiensi. Oleh karena itu, social influence dalam hal ini sangat berpengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mempercepat adopsi teknologi informasi dalam analisis pembiayaan gadai emas.

Untuk kategori *Social Influence* dalam wawancara terkait penggunaan teknologi informasi pada analisis pembiayaan gadai emas yaitu mengenai bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap keputusan untuk menggunakan sistem berbasis teknologi informasi dalam analisis pembiayaan gadai emas dengan tujuan untuk menggali sejauh mana pengaruh kolega atau atasan dalam mendorong penggunaan teknologi baru di tempat kerja.



Gambar 5. Hasil Newtork Social Influence

Figure 5. *Hasil Newtork Sosial Influence*

4. Facilitating Conditions

Facilitating Conditions merupakan faktor-faktor yang mendukung penggunaan suatu sistem teknologi. Keberhasilan implementasi E-Steem bergantung pada kesiapan perangkat lunak, dukungan manajemen dan pelatihan bagi karyawan agar mereka dapat menggunakan sistem dengan optimal. [20] . Dalam konteks penggunaan teknologi informasi pada analisis pembiayaan gadai emas merujuk pada sejauh mana sumber daya dan infrastruktur yang ada mendukung penggunaan teknologi tersebut. Hal ini melibatkan ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai, serta dukungan teknis yang dapat membantu para analis dalam mengoperasikan sistem dengan efektif. Pada pembiayaan gadai emas, para analis membutuhkan akses ke sistem yang stabil, cepat, dan dapat diandalkan, serta pelatihan yang memadai untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Jika kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi ini terpenuhi, maka para analis akan lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru dan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi tersebut. Misalnya, adanya sistem pelatihan yang efektif untuk para analis, dukungan teknis yang responsif saat terjadi masalah teknis, serta perangkat yang memadai, akan sangat mempengaruhi kelancaran penggunaan teknologi informasi dalam proses analisis gadai emas. Sebaliknya, jika infrastruktur atau dukungan teknis tidak memadai, maka penggunaan teknologi tersebut dapat terhambat, yang dapat mengurangi efisiensi dan meningkatkan tingkat frustrasi di kalangan analis.

Facilitating Conditions merujuk pada faktor-faktor yang mendukung individu dalam menggunakan teknologi dengan efektif. Faktor ini mencakup berbagai elemen yang memudahkan pengguna untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi yang ada. Beberapa aspek utama dalam *Facilitating Conditions* adalah dukungan infrastruktur yang mencakup akses terhadap teknologi dan sistem yang diperlukan serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pengguna untuk menggunakan teknologi dengan baik. Selain itu, dukungan eksternal seperti tim IT atau pelatihan yang tersedia juga sangat penting, begitu pula dengan ketersediaan sumber daya yang memadai, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan anggaran yang mendukung penggunaan teknologi tersebut.

Figure 6. *Hasil Newtork Facilitating Conditions*

Hasil analisis menggunakan ATLAS.ti menyatakan bahwa akseptasi pengguna terhadap aplikasi analisis pembiayaan gadai emas dipengaruhi oleh empat faktor utama dalam model UTAUT. Pertama, *Performance Expectancy* menunjukkan bahwa aplikasi E-Steem bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses analisis. Kedua, *Effort Expectancy* menegaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dengan sistem yang modern dan mudah dioperasikan sehingga meningkatkan minat pengguna. Ketiga, *Social Influence* berperan dalam mendorong adopsi teknologi terutama melalui dukungan dari atasan dan rekan kerja. Keempat, *Facilitating Conditions* mencerminkan pentingnya infrastruktur yang memadai dan dukungan teknis dalam memastikan kelancaran penggunaan aplikasi. Dengan memahami faktor- faktor ini pengembangan dan implementasi teknologi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas sistem dalam pembiayaan gadai emas.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam proses gadai emas di Bank Syariah X melalui aplikasi Esteem telah meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam taksasi serta realisasi pembiayaan. Siklus gadai emas mencakup beberapa tahap mulai dari pengajuan, taksasi, analisa pembiayaan, keputusan pembiayaan, akad, pencairan, monitoring pembiayaan hingga penutupan fasilitas. Dengan adanya E-Steem proses bisnis gadai emas menjadi lebih cepat dan minim risiko kesalahan karena istem sudah terstruktur dengan baik serta mempermudah integrasi data antar divisi. Analisis penerimaan teknologi menggunakan model UTAUT menunjukkan bahwa 100 % pengguna merasakan manfaat langsung dari aplikasi ini dalam meningkatkan produktivitas (*performance expectancy*) serta kemudahan penggunaan yang intuitif (*effort expectancy*). Selain itu, dorongan dari manajemen dan tren digitalisasi di industri keuangan syariah turut berpengaruh terhadap adopsi teknologi ini (*social influence*). Keberhasilan implementasi Esteem juga sangat bergantung pada dukungan infrastruktur dan pelatihan yang memadai bagi pengguna (*facilitating conditions*). Dengan demikian penerapan teknologi dalam pembiayaan gadai emas tidak hanya berkontribusi pada efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat transparansi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan keuangan.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan dukungan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih khusus saya sampaikan kepada Bapak/Ibu dosen yang dengan penuh dedikasi telah membimbing serta memberikan wawasan yang berharga dalam bidang perbankan syariah. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat dan menjadi bekal yang berharga dalam mengembangkan keilmuan serta praktik di dunia kerja. Lalu kepada semua pihak yang telah mendukung penelitian ini terutama kepada Bank Syariah X sebagai tempat pelaksanaan penelitian serta rekan-rekan yang turut membantu dalam proses penyusunan artikel ini. Tak lupa, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan pendidikan hingga akhir

References

1. [1] F. Hariyati, F. Abdi, and M. E. Baining, “Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah,” Indonesian Journal of Islamic Economics and Business, vol. 5, no. 1, pp. 61–69, 2020.
2. [2] M. Ramin and M. Ali Wafa, “Penerapan Multi Akad Dalam Kontrak Gadai Di Bank Jatim

Syariah Capem Sampang," Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, vol. 1, no. 1, pp. 18–34, 2022, doi: 10.32806/ccy.v1i1.225.
3. [3] N. Anam and N. Kulsum, "Pengaruh Pengetahuan dan Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas," Jurnal Perbankan Syariah, 2022, doi: 10.46367/jps.v3i2.759.
4. [4] Novita, "Efektivitas Implementasi Multi Akad Produk Gadai Emas Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Ekonomi Masyarakat," 2023.
5. [5] R. E. Rahmawati and M. R. Maika, "Penerapan Model UTAUT Terkait Akseptasi Mahasiswa Terhadap Cashless Payment di Masa Pandemi COVID-19," Jurnal Ekonomi Modernisasi, vol. 17, no. 1, pp. 1–14, 2021, doi: 10.21067/jem.v17i1.5228.
6. [6] N. L. Putri, "Aplikasi Gadai Syariah Dalam Perbankan Syariah," Adzkiya, vol. 7, no. 2, pp. 279–294, 2019.
7. [7] R. Priyadi, A. Daryanto, and I. Hermadi, "Perilaku Penggunaan Portal E-Office di Bank XYZ Dengan Pendekatan Model UTAUT," Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, vol. 3, no. 2, pp. 185–195, 2017, doi: 10.17358/jabm.3.2.185.
8. [8] A. Permata, A. Ali, and O. Sabilla, "Determinan Penggunaan Aplikasi Audit Tools and Linked Archive System (ATLAS.ti) pada Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta," Jurnal Manajemen, vol. 13, no. 3, pp. 558–565, 2024, doi: 10.31959/jm.v13i3.2412.
9. [9] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017.
10. [10] Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," Jurnal Akuntansi, vol. 11, pp. 1–17, 2017.
11. [11] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi," Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
12. [12] A. Arta, Z. F. A. Rohmah, Q. Huda, and D. Nurrohman, "The Role of Regulation as a Legal Basis for the Growth of Islamic Financial Institutions in Indonesia: Opportunities and Challenges," Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis, vol. 7, no. 1, pp. 1–13, 2024, doi: 10.31949/maro.v7i1.5792.
13. [13] A. R. Barri, "Gadai Emas pada Lembaga Keuangan Syariah," Al-Kharaj Journal of Islamic Economic and Business, vol. 1, no. 2, pp. 82–95, 2020, doi: 10.24256/kharaj.v1i2.1056.
14. [14] A. S. Nasution, E. Siddik, and I. Hermawan, "E-Mas BSI Mobile: Kajian Literatur Sistematis," Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 4, no. 1, 2023, doi: 10.32696/jimk.v4i1.3128.
15. [15] A. K. J. Joni, "Analisis Mekanisme Akad Rahn, Qardh dan Ijarah Pada Produk Pembiayaan Mitra Emas IB Maslahah: Studi Kasus Di BJB Syariah KCP Ciamis," Eco-Iqtishodi Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, 2021.
16. [16] M. F. Hibatullah, "Analisis Implementasi Rahn, Qardh dan Ijarah pada Transaksi Gadai Emas PT. Bank Syariah Indonesia," Journal Sains Student Research, vol. 2, no. 1, pp. 2–10, 2024, doi: 10.61722/jssr.v2i1.537.
17. [17] A. Elvina and I. Indra, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas dalam Menarik Minat Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Marelan Raya," Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi, vol. 3, no. 1, 2022, doi: 10.36987/ebma.v3i1.2772.
18. [18] H. Abidin, I. Mukhlis, and A. N. Zagladi, "Multi-Method Approach for Qualitative Research: Literature Review with NVivo 12 Pro Mapping," Kalam Cendekia Jurnal Ilmu Kependidikan, vol. 11, no. 3, 2023, doi: 10.20961/jkc.v11i3.80748.
19. [19] S. Ayem, E. K. Cahyaning, I. Ramadhan, M. Nurlitawati, H. Langkodi, and F. A. Trasno, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Terhadap Penggunaan Digital Payment: Systematic Literature Review," Jurnal Pendidikan Ekonomi, vol. 12, no. 2, pp. 196–206, 2024, doi: 10.26740/jupe.v12n2.p196-206.
20. [20] K. T. R. A. Aljuned, "Strategi Pemasaran Produk Digital Gadai Emas dalam Meningkatkan Nasabah pada BSI KCP Padang Bulan," Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, vol. 2, no. 1, pp. 191–197, 2024, doi: 10.61722/jiem.v2i1.685.