

## ABSTRAK

**Selfiana, 2024.** “*Implementasi Sistem Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Cabang Belopa)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Andi Nurrahma Gaffar.

Skripsi ini membahas tentang Implementasi Sistem Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pegadaian (Studi Kasus pada Pegadaian Cabang Belopa). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem digital dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah Pegadaian Cabang Belopa dan untuk mengetahui hambatan dan solusi implementasi sistem digital dalam meningkatkan kualitas layanan Pegadaian Cabang Belopa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Pegadaian Cabang Belopa. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Pimpinan Cabang, 2 Karyawan, dan 7 orang nasabah Pegadaian Cabang Belopa. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa. Pertama, layanan dengan sistem digital berupa Aplikasi Pegadaian Digital *Service* menjadi langkah startegis untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah pegadaian Cabang Belopa, hal ini dibuktikan dengan layanan digital pegadaian telah sesuai dengan indikator kualitas layanan, baik dari segi bukti fisik layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, beberapa nasabah yang menggunakan layanan digital pegadaian memberikan respon sangat puas dengan kemudahan yang diberikan melalui sistem digital berupa Aplikasi Pegadaian Digital *Service* telah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah, yaitu memberikan kenyamanan dalam bertransaksi secara mudah, dan cepat. Namun, dalam penerapannya masih belum berjalan secara efektif dikarenakan masih banyak nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara manual di kantor pegadaian. Kedua, hambatan dan solusi dari implementasi sistem digital pegadaian, dalam penerapannya layanan ini memiliki beberapa hambatan yang mengakibatkan layanan dengan sistem digital ini belum dapat berjalan secara maksimal adapun hambatan yang ditemui yaitu gagalnya proses transaksi dikarenakan terkendala jaringan dan gangguan sistem, masih banyak nasabah yang gagap teknologi, dan memori penyimpanan *handphone* nasabah kurang memadai. Untuk setiap hambatan yang ditemui, penyedia layanan memberikan solusi efektif untuk mengatasi berbagai hambatan dalam implementasi sistem digital pada Pegadaian Cabang Belopa.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kualitas Layanan, Pegadaian, Sistem Digital