

PENGARUH TATA KELOLA LAYANAN DIGITAL DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI TRING TERHADAP KEPATUHAN SYARIAH (*SHARIAH COMPLIANCE*) PADA PEGADAIAN SYARIAH

Nunung Uswatun Habibah

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ma'arif,
Jl. Umar Sholeh Imbanagara Raya, Ciamis, Jawa Barat, 46219, Indonesia.

Email : nununguhabibah77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem aplikasi Tring terhadap kepatuhan syariah (*shariah compliance*) pada pegadaian syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 105 responden pengguna aplikasi Tring. Teknik analisis data menggunakan korelasi, koefisien determinasi, regresi linier berganda, uji-F dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, tata kelola layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan syariah. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh sebesar 74,2 % terhadap variabel kepatuhan syariah. Temuan ini menegaskan bahwa audit sistem informasi yang baik berbanding lurus dengan peningkatan standar operasional syariah di era digital.

Kata Kunci : Tata Kelola Layanan Digital, Kualitas Sistem, Kepatuhan Syariah.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Era transformasi digital menuntut lembaga keuangan syariah tidak hanya unggul secara teknologi, tetapi juga tetap menjaga integritas operasional berdasarkan prinsip syariah. PT. Pegadaian Syariah melalui digitalisasi proses gadai (*rahn*) berupaya meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan, serta mempercepat jangkauan produk ke masyarakat luas. Namun, digitalisasi ini menghadirkan tantangan tata kelola (*IT governance*). Jika sistem tidak dikelola dengan standar yang ketat, risiko munculnya unsur *gharar* (ketidakjelasan) dalam akad digital dapat merusak kepercayaan nasabah.

Transformasi digital di industri keuangan syariah telah melahirkan inovasi layanan berbasis aplikasi, salah satunya aplikasi Tring di pegadaian syariah. Namun, Digitalisasi ini memunculkan resiko baru terkait IT

governance dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Jika sistem tidak dikelola dengan tata kelola yang baik, risiko ketidakjelasan (*gharar*) dalam akad digital akan meningkat. Penelitian ini menguji pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara statistik terhadap penjamin *shariah compliance*.

Sejalan dengan penelitian Habibah (2025) yang menekankan bahwa kebijakan sistem organisasi (seperti insentif) berpengaruh pada produktivitas, maka dalam konteks teknologi, tata kelola layanan dan kualitas sistem adalah penggerak utama dalam menjamin kepatuhan syariah (*shariah compliance*).

1.2 Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tata kelola layanan digital secara parsial terhadap kepatuhan syariah pada aplikasi Tring?

2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem secara parsial terhadap kepatuhan syariah pada aplikasi Tring?
3. Sejauh mana pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepatuhan syariah?

2. Kajian Pustaka

2.1 Tata Kelola Layanan Digital

Menurut kerangka kerja COBIT 2019, tata kelola TI adalah proses pengendalian yang memastikan teknologi informasi selaras dengan tujuan organisasi. Dalam ekonomi syariah, ini mencakup audit sistem untuk memastikan teknologi informasi juga dapat selaras dengan tujuannya. Tata kelola TI (IT *governance*) merupakan standar pengelolaan sistem agar selaras dengan *shariah compliance* yaitu kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam transaksi yang mencakup audit sistem untuk memastikan bahwa setiap fitur digital mematuhi regulasi DSN-MUI. Tata kelola teknologi informasi bukan hanya persoalan teknis, melainkan bagian integral dari tata kelola perusahaan.

1. Definisi Menurut Para Ahli:

- a. Menurut Jogiyanto (2011), tata kelola TI adalah proses untuk memastikan teknologi informasi mendukung strategi bisnis organisasi.
- b. Menurut ISACA (COBIT 2019), tata kelola memastikan kepentingan *stakeholder* dievaluasi untuk menentukan tujuan organisasi yang seimbang dan disepakati.
2. Prinsip Tata Kelola TI mengacu pada standar ISO/IEC 38500. Tata kelola layanan digital harus mencakup:
 - a. *Responsibility* : Tanggung jawab pihak IT dalam operasional aplikasi Tring.
 - b. *Strategy* : Penyelarasan digitalisasi dengan misi syariah.
 - c. *Acquisition* : Pengadaan sistem yang mendukung keamanan data
 - d. *Performance* : Keandalan sistem dalam melayani nasabah

- e. *Conformance* : Kepatuhan terhadap aturan formal (regulasi pemerintah dan syariat).

2.2 Kualitas Sistem Aplikasi

Kualitas sistem berkaitan dengan performa dari perangkat lunak itu sendiri dalam memberikan pengalaman transaksi yang baik.

Mengacu pada teori Delone & McLean (2003), kualitas sistem adalah ukuran kesuksesan teknologi informasi yang dinilai dari kecepatan pemrosesan, ketersediaan layanan (*uptime*), keamanan data, dan kemudahan antarmuka pengguna (*user interface*). Adapun model teori Delone & McLean (2003) adalah :

1. Model DeLone & McLean (2003):

Dalam teori kesuksesan sistem informasi, kriteria kualitas sistem meliputi:

- a. *Ease of Use* : Sejauh mana aplikasi Tring mudah dipelajari oleh nasabah baru.
- b. *Reliability* : Ketangguhan sistem saat menangani lonjakan transaksi (tidak sering *error*).
- c. *Response Time* : Kecepatan aplikasi dalam merespon perintah (misal: saat mengunggah foto emas/jaminan).
- d. *Security* : Keamanan enkripsi data pribadi dan aset nasabah.

2. Indikator Kualitas Sistem:

Berdasarkan standar kualitas perangkat lunak (ISO 9126), indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah efisiensi, *maintainability*, dan portabilitas sistem pada berbagai perangkat *smartphone*.

2.3 Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*)

Kepatuhan syariah adalah ketaatan lembaga keuangan terhadap prinsip Islam yang mencakup pelarangan *riba* (bunga), *maysir* (judi), dan *gharar* (risiko yang muncul karena informasi yang tidak jelas).

1. Landasan Hukum (Fatwa DSN-MUI):

Penelitian ini merujuk pada Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*. Kepatuhan syariah dalam aplikasi Tring dievaluasi melalui:

- a. Keberadaan Akad: Adanya kejelasan akad *rahn* (gadai) dan *ijarah* (sewa tempat/jasa).
 - b. Objek Gadai (*Marhun*): Bagaimana sistem memvalidasi legalitas barang yang digadaikan.
 - c. Biaya Pemeliharaan (*Ujrah*): Memastikan sistem menghitung biaya berdasarkan biaya penyimpanan/perawatan, bukan bunga dari jumlah pinjaman.
2. Transparansi Informasi (*Anti-Gharar*): Dalam sistem digital, kepatuhan syariah tercapai jika nasabah mendapatkan informasi yang utuh (*full disclosure*) tanpa ada yang disembunyikan dalam algoritma sistem.

2.4 Hubungan antar Variabel

Hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh tata kelola terhadap kepatuhan syariah: Tata kelola yang baik (seperti adanya pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah terhadap tim IT) memastikan bahwa setiap fitur baru yang dirilis pada aplikasi Tring sudah melalui tahap uji syariah (*shariah screening*).
2. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah: Sistem yang berkualitas tinggi akan meminimalisir kesalahan perhitungan (*human/system error*) yang bisa menyebabkan transaksi menjadi *fasid* (rusak secara hukum Islam). Misalnya, akurasi perhitungan nilai taksiran digital secara otomatis menjaga keadilan bagi nasabah.

2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.5.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka disusun alur pemikiran sebagai berikut:

1. Tata Kelola : Diukur melalui indikator strategi, pengiriman nilai, manajemen risiko, dan pengukuran kinerja.
2. Kualitas Sistem : Diukur melalui kecepatan, keamanan, kemudahan, dan ketersediaan.
3. Kepatuhan Syariah : Diukur melalui kesesuaian akad, transparansi, dan bebas *riba*.

2.5.2 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 hipotesis, yaitu 2 hipotesis secara parsial dan 1 hipotesis secara simultan. Adapun hipotesisnya sebagai berikut ini :

1. H₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan tata kelola layanan digital terhadap kepatuhan syariah pada aplikasi Tring.
2. H₂: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah pada aplikasi Tring.
3. H₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan tata kelola dan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah.

3. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian Syariah dengan objek yang diteliti adalah tata kelola layanan digital, kualitas sistem, dan kepatuhan syariah.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan survei digunakan untuk mengumpulkan data dari persepsi pengguna.

3.5 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian tata kelola layanan digital, kualitas sistem, dan kepatuhan syariah secara sistematis dioperasionalkan sebagai berikut :

Tabel 1.
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub-Variabel/ Dimensi	Indikator
Tata Kelola Layanan Digital (X1)	1. <i>Strategic Alignment</i>	a. Keselarasan sistem dengan aturan DSN-MUI b. Adanya pengawasan Dewan Pengawas Syariah
	2. <i>Risk Management</i>	c. Keamanan data nasabah. d. Mitigasi kesalahan transaksi digital. e. Keamanan data nasabah.
Kualitas Sistem (X2).	1. <i>Performance</i>	a. Kecepatan akses aplikasi Tring. b. Ketersediaan layanan (tidak sering down)

	2. <i>Usability</i>	c. Kemudahan antarmuka (UI/UX). d. Keakuratan hasil taksiran otomatis
Kepatuhan Syariah (Y)	1. Transparansi	a. Kejelasan akad (<i>Rahn/Ijarah</i>) di aplikasi. b. Informasi biaya pemeliharaan (<i>ujrah</i>) terbuka.
	2. Legalitas	c. Terhindar dari unsur bunga (<i>Riba</i>). d. Terhindar dari ketidakpastian (<i>Gharar</i>).

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pengguna aplikasi Tring sebanyak 142, kemudian untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan tingkat *error* 5%, maka diperoleh sampel penelitian sebanyak 105 responden.

3.4 Teknik Analisis Data

Pesatnya digitalisasi keuangan menuntut institusi syariah untuk bertransformasi. Tantangan utama bukan hanya membuat aplikasi yang berjalan lancar, melainkan bagaimana sistem tersebut memiliki tata kelola (*governance*) yang memastikan setiap proses otomatis sesuai dengan aturan (regulasi/fatwa).

Aplikasi Tring dari pegadaian syariah hadir sebagai solusi digital, namun perlu dievaluasi: apakah algoritma sistem, alur transaksi digital, dan fitur-fiturnya sudah terintegrasi dengan prinsip syariah dengan menggunakan beberapa uji.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi, dan regresi. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji-t, sedangkan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji-F (R. Ruheli, 2023). Adapun langkah analisis statistiknya sebagai berikut :

1. Uji Validasi & reliabilitas

Untuk memastikan butir pertanyaan kuesioner layak digunakan dan andal digunakan sebagai alat pengumpul data.

2. Analisi Korelasi :

Untuk mengetahui hubungan antara tata kelola layanan digital dan kualitas sistem dengan kepatuhan syariah.

3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah.

4. Analisis regresi Linier Berganda :

Untuk menguji struktur pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah.

5. Uji Hipotesis (Uji-t dan Uji-F) :

Menentukan signifikansi pengaruh secara parsial dan simultan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 105 responden nasabah aplikasi Tring diuji terlebih dahulu.

1. Uji Validitas: Seluruh butir pernyataan untuk variabel tata kelola (X_1), kualitas sistem (X_2), dan kepatuhan syariah (Y) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196).

2. Uji Reliabilitas: Nilai Cronbach's Alpha untuk ketiga variabel berada di atas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel (konsisten).

4.1.2 Analisis Koefisien Korelasi (R)

Pengujian korelasi antara tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara simultan (bersama-sama) dengan kepatuhan syariah terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2.

Hasil Pengujian Korelasi Tata Kelola Layanan Digital dan Kualitas Sistem dengan Kepatuhan Syariah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 ^a	,742	,737	5,13067

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil pengujian korelasi antara tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan syariah diketahui sebesar 0,861, nilai korelasi

tersebut kemudian diinterpretasikan dengan berkonsultasi kepada harga kritis $r_{product\ moment}$ $\{r_{tabel}\}$ dengan n sebesar 105 pada interval kepercayaan 95% adalah 0,195, dengan demikian hasil pengujian korelasi memiliki nilai r_{hitung} $0,861 > r_{tabel}$ 0,195. Maka dapat disimpulkan bahwa antara tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan syariah.

4.1.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil korelasi di atas, maka diketahui nilai R -Square yang diperoleh adalah 0,742. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (tata kelola dan kualitas sistem) terhadap variabel terikat (kepatuhan syariah) adalah sebesar 74,2%, sedangkan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah atau struktur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 3.

Hasil Pengujian Regresi Tata Kelola Layanan Digital dan Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Syariah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,122	2,478		3,736	,000
	X1	,457	,174	,559	4,881	,000
	X2	,384	,102	,308	3,853	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

1. Konstanta (5,122): Jika tata kelola dan kualitas sistem dianggap nol, maka tingkat kepatuhan syariah sudah memiliki nilai dasar 5,122.
2. Koefisien X_1 (0,457): Setiap kenaikan satu satuan tata kelola akan meningkatkan kepatuhan syariah sebesar 0,457.
3. Koefisien X_2 (0,384): Setiap kenaikan satu satuan kualitas sistem akan meningkatkan kepatuhan syariah sebesar 0,384.

4.1.5 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara simultan terhadap kepatuhan syariah terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.

Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3257.754	2	814.438	35,420	,000 ^a
	Residual	825.194	102	11.622		
	Total	4082.947	105			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $35,420 > F_{tabel}$ 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, tata kelola dan kualitas sistem secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan syariah.

4.1.5 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara parsial terhadap kepatuhan syariah terlihat pada tabel berikut :

Tabel 5.

Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,122	2,478		3,736	,000
	X1	,457	,174	,559	4,881	,000
	X2	,384	,102	,308	3,853	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian hipotesis secara parsial adalah :

1. Variabel tata kelola (X_1) memiliki nilai t_{hitung} 4,881 $> t_{tabel}$ 1,984 (signifikansi 0,000). Maka, secara individu tata kelola berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan syariah.
2. Variabel kualitas sistem (X_2) memiliki nilai t_{hitung} 3,853 $> t_{tabel}$ 1,984 (signifikansi 0,000). Maka, secara individu

kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan syariah.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Tata Kelola Layanan Digital terhadap Kepatuhan Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola memegang peranan kunci (74,2% secara total bersama kualitas sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian Habibah (2025) yang menyatakan bahwa sistem yang diterapkan secara tepat oleh perusahaan akan menimbulkan kepuasan dan komitmen. Dalam konteks aplikasi Tring, tata kelola yang baik tercermin dari adanya pengawasan digital yang memastikan setiap akad *rahn* (gadai) dijalankan sesuai aturan DSN-MUI. Transparansi yang dibangun melalui tata kelola mampu menghilangkan unsur *gharar*.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Syariah

Kualitas sistem yang baik (aplikasi yang stabil, cepat, dan akurat) terbukti menjamin kepatuhan syariah. Akurasi sistem dalam menghitung nilai taksiran dan biaya sewa tempat (*ujrah*) secara otomatis mencegah terjadinya praktik *riba* yang tidak disengaja akibat kesalahan perhitungan manual (*human error*). Semakin berkualitas sistem aplikasi Tring, semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap integritas syariah Pegadaian.

4.2.3 Integrasi Teknologi dan Syariat

Temuan penelitian ini mempertegas bahwa di era digital, *shariah compliance* tidak cukup hanya dijamin dengan pengawasan manual oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), tetapi harus diintegrasikan ke dalam tata kelola TI (*IT governance*). Kualitas sistem yang didukung oleh tata kelola yang kuat menjadi fondasi bagi keberlanjutan ekonomi syariah di masa depan.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh tata kelola layanan digital dan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah pada aplikasi Tring di pegadaian syariah, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, tata kelola layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan syariah.
2. Secara parsial, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan syariah.
3. Tata kelola layanan digital dan kualitas sistem secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan syariah.
4. Pengaruh tata kelola dan kualitas sistem terhadap kepatuhan syariah sebesar 0,742 (74,2%). Hal ini menunjukkan bahwa 74,2% variabel kepatuhan syariah dipengaruhi oleh tata kelola dan kualitas sistem, sedangkan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi penulis terhadap hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Pegadaian syariah disarankan untuk mempertahankan kualitas sistem, terutama pada fitur verifikasi akad, karena variabel ini memberikan kontribusi yang besar terhadap kepatuhan syariah di mata nasabah.
2. Mengingat pengaruh variabel dalam penelitian ini adalah 74,2%, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti "Tingkat Literasi Digital Nasabah" atau "Efektivitas Pengawasan Internal" guna mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Delone, W. & McLean, E. 2003. *Model Of Information Systems Success: A Ten- Year Update. Journal of Management Information Systems*, 19, 10-15.

- Dewan Syariah Nasional MUI. 2002. *Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn*. Jakarta: DSN-MUI.
- Dewan Syariah Nasional MUI. 2017. *Fatwa DSN-MUI No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Wakalah bi al-Ujrah*. Jakarta: DSN-MUI.
- Habibah, N. U. U. 2025. Analisis Sistem Insentif terhadap Produktivitas Pekerja pada IKM Utami Cikoneng. *Jurnal Media Teknologi*, 11(02), 163-171.
- ISACA. 2018. *COBIT 2019 Design Guide: Designing an Information and Technology Governance Solution*. USA: ISACA.
- International Organization for Standardization. 2001. *ISO/IEC 9126-1: Software Engineering — Product Quality — Part 1: Quality Model*. Geneva: ISO.
- Jogiyanto, 2011, *Konsep Dasar Informasi*. Jakarta : Media Kita
- Ruheli, R. 2023. Implikasi Penerapan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* terhadap Penilaian Kinerja Perusahaan (Studi pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Pangandaran). *Jurnal Media Teknologi*, 9(2), 216-228.
- ISO/IEC. 2024. *ISO/IEC 38500:2024 — Information technology — Governance of IT for the organization*. Geneva: International Organization for Standardization.