

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PEGADAIAN SYARIAH
CABANG ALAMAN BOLAK**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**HANIFA RAHMI HASIBUAN
NIM. 19 401 00127**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PEGADAIAN SYARIAH
CABANG ALAMAN BOLAK**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

HANIFA RAHMI HASIBUAN

NIM. 19 401 00127

PEMBIMBING I



**Hamni Eadilah Nasution, M.Pd.
NIP. 198303172018012001**

PEMBIMBING II



**Arti Damisa, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2020128902**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023

Hal : Skripsi
a.n. **Hanifa Rahmi Hasibuan**

Padangsidempuan, 08 Agustus 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Hanifa Rahmi Hasibuan** yang berjudul "**Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIP. 198303172018012001

PEMBIMBING II



Arti Damisa S.H.I, M.E.I
NIDN. 20202128902

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 19 401 00127
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 08 Agustus 2023

Saya yang Menyatakan,



Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM. 19 401 00127

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 19 401 00127
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak**". Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 08 Agustus 2023



Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM. 19 401 00127



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : HANIFA RAHMI HASIBUAN
NIM : 19 401 00127
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Ketua

**Nofinawati, S.E.I., M.A.
NIDN. 2016118202**

Sekretaris

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIDN. 2017038301**

Anggota

**Nofinawati, S.E.I., M.A.
NIDN. 2016118202**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIDN. 2017038301**

**Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902**

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.Si.
NIDN. 2006118105**

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 26 September 2023
Pukul : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 72 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN
BOLAK**

**NAMA : HANIFA RAHMI HASIBUAN
NIM : 19 401 00127**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 30 Oktober 2023



Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 19 401 00127
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Pegadaian Syariah Digital diluncurkan pada tahun 2018 oleh PT.Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Aplikasi pegadaian syariah digital ini merupakan aplikasi berbentuk *mobile* untuk mempermudah dalam bertransaksi. Dengan adanya layanan pegadaian syariah digital harusnya mampu meningkatkan jumlah nasabah. Namun nasabah lebih memilih bertransaksi secara manual dibandingkan pelayanan digital dikarenakan sering terjadi sistem eror dan kegagalan dalam bertransaksi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dan apakah pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan ilmu perbankan syariah dan kegiatan usaha bank syariah. Untuk teori - teori yang digunakan yaitu efektivitas, pelayanan, Pegadaian Syariah Digital (PSD). Penelitian ini penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pegawai dan nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Metode penelitian observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik kualitatif deskriptif. Teknik penjamin keabsahan data triangulasi dan perpanjangan pengamatan/ penelitian. Teknik pengolahan dan analisis data reduksi data penyajian data, penyimpulan dan verifikasi serta kesimpulan akhir. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada 2 yaitu Operasional pegadaian syariah digital semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan juga fitur layanan Multi Pembayaran Online (MPO). Sedangkan efektivitas layanan PSD ditinjau melalui 7 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Dari ketujuh dimensi tersebut ada 2 dimensi yang belum tercapai secara maksimal yakni reliabilitas dan daya tanggap. Kemudian mengenai peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak yang terjadi tidak begitu banyak akan tetapi sudah memenuhi ekspektasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pegadaian Syariah Digital (PSD), Nasabah, Pegadaian Syariah

ABSTRACT

Name : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 19 401 00127
Thesis Title : Effectiveness of Digital Sharia Pawnshop Application Services in Increasing the Number of Customers of the Alaman Balak Branch of Sharia Pawnshops

Pegadaian Syariah Digital was launched in 2018 by PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch. This digital sharia pawnshop application is a mobile application to make transactions easier. With the existence of digital sharia pawnshop services, the number of customers should be able to increase. However, customers prefer manual transactions compared to digital services because system errors and transaction failures often occur. The formulation of the problem in this research is how the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application service operates at Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch and whether the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application service is effective in increasing the number of customers at Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch. The aim of this research is to find out how the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application service is implemented at the Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch. To determine the effectiveness of the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application in increasing the number of customers at Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch. The discussion of this research is related to the science of sharia banking and sharia bank business activities. The theories used are effectiveness, service, Digital Sharia Pawnshop (PSD). This research is descriptive qualitative research. The subjects of this research were employees and customers of PT Pegadaian Syariah Alaman Bolak Branch. Research methods are observation, interviews, documentation. Data analysis uses descriptive qualitative techniques. Techniques to guarantee the validity of triangulation data and extension of observations/research. Data processing and analysis techniques, data reduction, data presentation, inference and verification and final conclusions. Based on the results of the research conducted, there are 2 things, namely digital sharia pawnshop operations are increasingly developing with mechanisms starting from registration features and payment features and also Multi Payment Online (MPO) service features. Meanwhile, the effectiveness of PSD services is reviewed through 7 dimensions, namely efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation and contact. Of the seven dimensions, there are 2 dimensions that have not been achieved optimally, namely reliability and responsiveness. Then regarding the increase in the number of customers at the Alaman Bolak Branch of Sharia Pawnshops, there is not much, but it has met expectations.

Keywords: Effectiveness, Service, Digital Sharia Pawnshop (PSD), Customer, Sharia Pawnshop

خلاصة

الاسم : حنيفة رحمي حسيبوان
نيم : ٠٠١٢٧ ٤٠١ ١٩ :
عنوان الأطروحة : فاعلية خدمات تطبيق مرهونات الشريعة الرقمية في زيادة عدد
ملاء فرع علمان بالك التابع لمكاتب الرهونات الشرعية

الشريعة الرقمية في عام ٢٠١٨ من قبل شركة ألامان الشريعة بيجادايمان المحدودة المسؤولية الفروع المتناوبة. تطبيق مرهن الشريعة الرقمي هذا هو تطبيق للهاتف المحمول لتسهيل المعاملات. ومع وجود خدمات الرهن الشرعي الرقمية، ينبغي أن يكون عدد العملاء قادرا على الزيادة. ومع ذلك، يفضل العملاء المعاملات اليدوية مقارنة بالخدمات الرقمية لأن أخطاء النظام وفشل المعاملات تحدث غالبًا. تتمثل صياغة المشكلة في هذا البحث في كيفية عمل خدمة تطبيق مرهن الشريعة الرقمية في فرع الامانبولك الشريعة مرهن وما إذا كانت خدمة تطبيق مرهن الشريعة الرقمية فعالة في زيادة عدد العملاء في الامانبولك الشريعة مرهن فرع. الهدف من هذا البحث هو معرفة كيفية تنفيذ خدمة تطبيق مرهن الشريعة الرقمية في فرع الامانبولك الشريعة مرهن. لتحديد مدى فعالية تطبيق مرهن الشريعة الرقمية في زيادة عدد العملاء في فرع مرهن الشريعة الرقمية. وتتعلق مناقشة هذا البحث بعلم الصيرفة الشرعية وأنشطة أعمال المصارف الشرعية. النظريات المستخدمة هي الفعالية، الخدمة، مرهن الشريعة الرقمية. هذا البحث هو بحث نوعي وصفي. كان موضوع هذا البحث هو الموظفين والعملاء في فرع علمان بالك التابع لمكاتب الرهونات الشرعية. طرق البحث هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات تقنيات وصفية نوعية. تقنيات ضمان صحة بيانات التثليث وتوسيع نطاق الملاحظات/البحوث. تقنيات معالجة وتحليل البيانات، وتقليص البيانات، وعرض البيانات، والاستدلال والتحقق والاستنتاجات النهائية بناءً على نتائج البحث الذي تم إجراؤه، هناك أمرين، وهما أن عمليات مرهونات الشريعة الرقمية تتطور بشكل متزايد مع آليات تبدأ من ميزات التسجيل وميزات الدفع وأيضًا ميزات خدمة الدفع المتعدد عبر الإنترنت. وفي الوقت نفسه، يتم مراجعة فعالية خدمات من خلال ٧ أبعاد، وهي الكفاءة والموثوقية والوفاء والخصوصية والاستجابة والتعويض والاتصال. ومن بين الأبعاد السبعة، هناك بعدان لم يتم تحقيقهما على النحو الأمثل، وهما الموثوقية والاستجابة. ثم فيما يتعلق بالزيادة في عدد العملاء في فرع علمان بولاك التابع لمكاتب الرهونات الشرعية، فلا يوجد الكثير، لكنه حقق التوقعات.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، الخدمة، مرهن شرعي رقمي ، العميل، مرهن شرعي

KATA PENGANTAR



Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Alḥamdulillāh, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Salawāt* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga,

Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
4. Bapak Dr. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik Peneliti sendiri yang selalu memberikan dukungan, waktu dan ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd, selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I., M.E.I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk, serta

motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
8. Kepada tempat penelitian dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak yang telah membantu, memberikan pengetahuan, dan meluangkan waktunya untuk melakukan penelitian bagi peneliti.
9. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada keluarga tercinta Ayahanda (Rijal Saputra Hasibuan) dan Ibunda (Nila Nasution) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada Ayah dan Ibu tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada adik peneliti

(Choirunnisya Hasibuan, Rubiana Hasibuan, Hadi Muktar Hasibuan, Azuah Aqila Hasibuan, Syakira Nahla Hasibuan) yang tiada henti-hentinya memberikan doa dan dukungan kepada peneliti semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya.

10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya yaitu Ariski Nursakinah, Putri Ananda Siregar, Nelda Safna Hasibuan, Cindy Ramadayanti yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini serta bersedia menemani saya dalam perkuliahan.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Agustus 2023
Peneliti,

HANIFA RAHMI HASIBUAN
NIM. 19 401 00127

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.



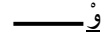
Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau haraka, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...آ...إ...أ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ى...ي...ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
...و...و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan, daftar transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila mana diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
DEWAN PENGUJI	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Efektivitas	12
a. Pengertian Efektivitas	12
b. Ukuran Efektivitas	12
c. Kriteria Efektivitas	13
2. Pelayanan	14
a. Pengertian Pelayanan	14
b. Karakteristik Pelayanan	15
c. Manfaat Pelayanan	16
3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)	18
a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)	18
b. Cara Registrasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)	18
c. Sistem Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) ...	20
4. Nasabah	22
a. Pengertian Nasabah	22
b. Proses Keputusan Pembelian Nasabah	22
5. Pegadaian Syariah	24
a. Pengertian Pegadaian Syariah	24
b. Rukun dan Syarat Pegadaian Syariah	25
c. Tujuan dan Fungsi Pegadaian Syariah	25
B. Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Subjek Penelitian	33
D. Sumber Data Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Penjamin Keabsahan Data	35
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	37
1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak .	
.....	37
2. Fungsi, Kedudukan dan Status Hukum PT. Pegadaian Syariah	
Cabang Alaman Bolak	38
3. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak	39
4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak	
.....	40
5. Logo Pegadaian Syariah	45
6. Slogan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak	45
7. Produk – produk PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian	47
1. Operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital	
Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.....	47
2. Keefektifan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam	
meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman	
Bolak	51
C. Analisis Pembahasan	61
D. Keterbatasan Peneliti	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table I.1 Perbandingan antara nasabah online dan offline	4
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ...	26
Gambar IV.2 Logo Pegadaian Syariah.....	42
Gambar IV.3 Aplikasi Pegadaian Syariah	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi seperti saat ini, membuat informasi semakin hari semakin berkembang pesat. Teknologi informasi juga memberi berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat di mana manusia dituntut untuk mengikuti perkembangannya. Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk memberikan perubahan bagi kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat dan aman.¹

Perubahan ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank. Lembaga ini berpikir bahwa dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan akan dapat menyelamatkan perusahaan agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Karena seperti yang kita ketahui dalam melakukan pinjaman masyarakat memang lebih cenderung memilih lembaga keuangan bank. Hal ini karena dalam hal pinjam-meminjam perbankan lebih dikenal masyarakat sekitar dari pada lembaga keuangan non bank.²

Tetapi dalam hal kecepatan pencairan dana lebih dimudahkan ketika bertransaksi pada lembaga keuangan non bank, hal ini karena

¹James O'Brien, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 25.

²Febrianur Ibnu F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189 (The 4 th University Research Coloqulum 2016), hlm. 26-27.

persyaratan yang ditawarkan pada lembaga keuangan non bank sangat mudah dan tak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan dana. Salah satunya yakni dengan menggunakan produk gadai pada lembaga pegadaian. Gadai merupakan alternatif yang baik bagi masyarakat saat sedang membutuhkan dana secara cepat dengan cara menggadaikan barang yang dimilikinya baik itu berupa perhiasan, barang elektronik, kendaraan bermotor, surat tanah, dan lain-lain. Setelah barang diberikan, pihak pegadaian melakukan taksiran, setelah proses taksiran selesai maka nasabah akan mendapatkan dana yang diinginkan sesuai dengan nilai taksiran barang jaminan.³

Pengembangan sistem teknologi informasi di pegadaian juga memperhatikan perkembangan teknologi dan bisnis di mana arah bisnis telah berubah ke arah digital dengan munculnya *startup*, *fintech* dan pesatnya perkembangan pasar *e-commerce*. Sistem teknologi informasi di pegadaian telah mempersiapkan pembangunan *platform* teknologi digital pada sistem aplikasi, keamanan dan infrastruktur. Hal tersebut dilakukan agar pegadaian dapat melakukan penetrasi pasar ke nasabah *millennial* dengan memanfaatkan layanan pegadaian melalui sistem digital.⁴

Aplikasi pegadaian syariah digital yang baru dikeluarkan oleh PT Pegadaian Syariah untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern ini. Aplikasi pegadaian syariah digital ini merupakan aplikasi

³Ah. Kusairi, *Konsep Gadai Dalam Hukum Islam Studi Analisis Terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah Di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan* (Volume 7 Nomer 1 Juni 2018).

⁴Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2014), hlm. 5.

berbentuk *mobile* yang diluncurkan pada tahun 2018. Sistem informasi dari aplikasi pegadaian syariah digital bertujuan untuk meringankan dan memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi.

Kebanyakan nasabah dari pegadaian syariah cabang alaman bolak berprofesi sebagai pekerja, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital ini sangat membantu para nasabah yang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke *outlet* pegadaian syariah untuk melakukan perpanjangan rahn.

Aplikasi pegadaian syariah digital ini sesuai dengan teori menurut *Romney dan Steinbart* yang menyatakan bahwa karakteristik informasi antara lain : a). Relevan, sebagian informan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena mereka perlu untuk mendapatkan informasi yang ada; b). Reliabel, informasi yang ada pada aplikasi pegadaian syariah digital sudah akurat dan dapat dipercaya, karena sistem juga diawasi oleh OJK; c). Lengkap, aplikasi pegadaian syariah digital menawarkan berbagai fitur yang dapat membantu nasabah dalam memperoleh informasi; d). Dapat dipahami, terdapat berbagai informasi yang ada pada aplikasi pegadaian syariah digital memudahkan pembaca untuk melihat informasi yang ada dan mudah dipahami.⁵

Aplikasi pegadaian syariah digital ini berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan fitur-fitur yang lengkap selayaknya nasabah bertransaksi di outlet secara langsung. Sistem

⁵ Romney dan Steinbart, *Sistem Infrmasi Akuntansi* (Jakarta: Salemba Empat 2015), hlm. 5.

pelayanan secara *online* melalui aplikasi pegadaian syariah digital pada saat nasabah ingin melakukan transaksi waktu konfirmasi wajib 1kali 24 jam, namun para nasabah tidak perlu repot-repot untuk membawa data Ke pegadaian syariah yang dituju karena data sudah bisa di input melalui aplikasi pegadaian syariah digital. Dalam waktu 1 x 24 jam nasabah diharuskan untuk datang ke pegadaian syariah yang dituju dengan menunjukkan kode booking via pegadaian syariah digital dan akan diproses oleh pihak pegadaian dan nasabah membawa barang yang akan dijadikan jaminan dengan melalui aplikasi pegadaian syariah digital. Nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap tentang produk-produk yang ada di pegadaian syariah dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang dan bertanya kepada pihak pegadaian syariah.

Tabel 1
Perbandingan Antara Jumlah Nasabah yang Menggunakan Aplikasi PSD dengan yang tidak Menggunakan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Tahun	Jumlah nasabah keseluruhan	Jumlah nasabah pengguna Apalikasi PSD	Jumlah Nasabah yang tidak menggunakan Aplikasi PSD
2019	1.542	138	1.404
2020	1.741	371	1.370
2021	1.982	497	1.485

Sumber : Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Jika dilihat dari efektivitas aplikasi ini dalam peningkatan jumlah nasabah terhitung masih sedikit dapat dibuktikan dengan tabel diatas, karena nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak lebih

mengutamakan datang langsung ke *outlet* dari pada membuka aplikasi pegadaian syariah, sebagaimana yang telah diungkapkan salah satu pegawai pegadaian syariah cabang alaman bolak oleh saudari Lila Susanti Hasibuan mengatakan bahwa sebagian nasabah adalah para orang tua yang tidak memahami bagaimana penggunaan android dan penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital, sehingga sulit menjelaskan bagaimana penggunaannya. Kebanyakan nasabah masih melakukan transaksi secara manual, mereka berpikir melakukan transaksi secara online sangat sulit sehingga nasabah lebih memilih yang mudah yaitu langsung ke kantor pegadaian.⁶

Wawancara dengan Nasabah pegadaian syariah cabang alaman bolak oleh ibu anggi saputri nasution menyatakan bahwa ibu anggi lebih memilih datang ke *outlet* daripada menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena aplikasi pegadaian syariah digital sangat sulit digunakan.⁷

Wawancara selanjutnya dengan nasabah ibu Febrianti menyatakan juga bahwa ibu febrianti lebih memilih manual daripada online karena sering terjadi *error*.⁸

Berdasarkan teori dan hasil wawancara dinyatakan bertolak belakang, sedangkan yang ada di lapangan, masyarakat khususnya nasabah pegadaian syariah lebih dominan menggunakan sistem manual daripada

⁶Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan, Pada Tanggal 23 Maret 2023 Pukul 09.30 Wib

⁷Wawancara dengan Ibu Anggi Saputri Nasution, Pada Tanggal 23 Maret 2023 Pukul 09.40 Wib.

⁸Wawancara dengan Ibu Febrianti, Pada Tanggal 23 Maret Pukul 10.00 Wib

menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena sistem aplikasi pegadaian syariah digital masih banyak kekurangan dan terkadang pada sistem aplikasi pegadaian syariah masih sering terjadi *error* atau kegagalan dalam bertransaksi selain itu ketika dalam pendaftarannya juga masih sulit dilakukan. Oleh sebab itu, sebagian dari nasabah tidak tertarik memakai aplikasi pegadaian syariah digital dan nasabah tersebut lebih tertarik memakai sistem manual.

Alasan peneliti memilih aplikasi pegadaian syariah digital sebagai objek karena peneliti ingin mengetahui penyebab aplikasi pegadaian syariah digital sering error ataupun penyebab lainnya. Dari penjelasan yang telah di kemukakan, maka untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seberapa efektif aplikasi ini dalam meningkatkan jumlah nasabah baru terutama generasi muda, maupun mempertahankan loyalitas nasabah lama. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan di teliti yaitu Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

C. Batasan Istilah

Agar terhindar dari kesalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dengan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya.⁹
2. Pelayanan adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.¹⁰
3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis mobile. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi tentang produk-produk di pegadaian.¹¹
4. Nasabah adalah orang yang menjadi langganan bank atau yang berkaitan tentang keuangan.¹²
5. Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.¹³

⁹Monica peronica, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja* (Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022), hlm. 130.

¹⁰Kiki Farida Feni, Juniarti, *Pelayanan SDM* (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), hlm. 3.

¹¹Yuliana Ratnasari, "PT. Pegadaian Luncurkan Layanan Digital Sebagai Financial Company" <https://tirto.id/> , Diakses 3 Juli 2020 Pukul 11.30 WIB.

¹²Ernawati Waridah., *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: media, 2017), hlm. 189.

¹³Jefry Tarantang, dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah*, (Palangka Raya: K-Media, 2019), hlm. 13-14.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ?
2. Apakah pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana operasional pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.
2. Untuk mengetahui keefektifan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

F. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian dapat memiliki manfaat baik yang bersifat teoritis dan praktik. Untuk penelitian kualitatif manfaat penelitian lebih bersifat teoritis yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah. Bila penelitian kualitatif dapat menemukan teori maka akan berguna untuk menjelaskan, memprediksikan

dan mengendalikan suatu gejala.¹⁴ Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah pelengkap referensi yang berkaitan dengan sistem informasi, kemudahan nasabah, dan pegadaian syariah.

2. Secara praktik

a. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang kemudahan nasabah dalam penggunaan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta dapat mengaplikasikan ilmu yang pernah peneliti dapatkan selama perkuliahan.

b. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi apabila akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang ada dan bisa menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu mengatasi masalah di pegadaian syariah khususnya pada sistem informasi.

¹⁴Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 291.

G. Sistematika Pembahasan

Peneliti menerapkan sistematika pembahasan sebagai bahan peneliti untuk mempermudah memahami dalam kajian ini, dan dapat mendeskripsikan secara teliti, jelas, dan sistematis. Peneliti menggolongkan sistematika pembahasan menjadi lima bab, yaitu :

Bab I membahas tentang latar belakang masalah berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah pada penelitian ini. Batasan masalah berisi agar masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik masalah. Batasan istilah berisi memuat istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian berisi hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab II membahas tentang landasan teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak”. Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

Bab III tentang metode penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian yang akan dilakukan jenis penelitian yang berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Sumber data yaitu dimana

sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Instrumen dan teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV merupakan bab yang berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang penulis peroleh dan pembahasan yang merupakan hasil analisis penulis terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan . Efektif dalam kamus bahasa Indonesia berarti dapat membawahkan hasil, berhasil guna mencapai tujuan yang diinginkan. dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dengan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁵

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu organisasi tidaklah mudah, artinya dapat dipelajari dari sudut yang berbeda tergantung pada orang yang mengevaluasi dan menafsirkannya. Sebagai contoh dilihat dari sudut produktivitas, manajer produksi dapat memahami bahwa efisiensi berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan. hasil nyata

¹⁵Monica Peronica, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja* (Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022), hlm. 130.

yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, kondisi itu dikatakan tidak efektif.¹⁶

c. Kriteria Efektivitas

Kriteria efektifitas suatu program dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat pada ukuran pencapaian tujuan. kriteria efektifitas, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan terhadap apa yang akan dicapai. Kejelasan tujuan ini dimaksudkan supaya tenaga manusia yang digunakan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Kejelasan strategi pencapaian tujuan melihat "pada jalan" yang diikuti para pelaksana agar tidak tersesat sebagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan. dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap. Proses yang dimaksud ini berkorelasi dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

¹⁶Daniel Setiawan, Madhakomala, dkk, *Determinan Kemampuan Efektivitas Militer* (Jawa Barat: CV. Adunau Abimata, 2022), hlm. 18.

- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan saat ini apa yang dikerjakan organisasi di masa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat. Penyusunan program yang tepat sesuai rencana harus dijabarkan dengan cermat pelaksanaannya sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan program akan mencapai atau tidaknya efektif dan efisien, harus dibarengi dengan pencapaian sarannya terukur.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian. Sistem pengawasan dan pengendalian harus memiliki sifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna.¹⁷

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak

¹⁷ Daniel Setiawan, Madhakomala, dkk, *Determinan Kemampuan Efektivitas Militer* (Jawa Barat: CV. Adunau Abimata, 2022), hlm. 19.

berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, secara umum pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sehingga dapat disimpulkan pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan memengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.¹⁸

b. Karakteristik Pelayanan

- 1) Intangibility, pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, diraba, dan dirasa sebelum penerima dan penyelenggara pelayanan menyelesaikan proses pelayanan.
- 2) Heterogeneity/Variability/Inconsistency, pelayanan memiliki sifat variable, heterogen, dan inkonsistensi, oleh karena itu, output dari proses pelayanan sulit untuk distandarkan (non-standardized). Implementasi dari pelayanan adalah banyak variasi bentuknya, kualitasnya, dan jenisnya, sehingga semua variasi pelayanan sangat tergantung dari siapa pelaksana

¹⁸Muh. Nur Eli Ibrahim, Produk Kreatif Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (Yogyakarta: Andi, 2021), hlm. 3.

pelayanan, kapan dan di mana pelayanan itu diselenggarakan, serta kepada siapa pelayanan diperuntukkan

- 3) Inseparability, bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama oleh penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan. Dengan kata lain bahwa dalam proses pelayanan antara penyelenggara pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dalam konsep ini ditentukan bersama antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan, termasuk kesalahan dan ketidakpuasan pelayanan akan ditentukan bersama pula.
- 4) Perishability, pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilaksanakan dalam proses yang lama, oleh karena itu proses pelayanan harus segera dilaksanakan dan diselesaikan. Pelayanan merupakan tidak bisa ditunda-tunda atau disimpan, dikembalikan, atau dilaksanakan secara berulang. Setelah pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan, maka pelayanan menjadi hak penerima pelayanan yang tidak dapat diberikan kepada penerima pelayanan lain.¹⁹

c. Manfaat Sistem Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud

¹⁹Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, dkk, Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Surabaya: CV. Jakas Media Publishing, 2020), hlm. 26-27.

tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan seperti:

- 1) Konsumen akan Setia kepada Perusahaan Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.
- 2) Konsumen Bisa Menjadi Media Iklan Gratis
Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
- 3) Kelangsungan Bisnis Jangka Panjang Terjamin
Dengan semakin banyaknya pelanggan tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.
- 4) Konsumen Tidak akan Mempermasalahkan mengenai Harga
Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
- 5) Konsumen Merasa Puas karena Kebutuhannya Terpenuhi
Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk. melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

6) Nama Baik Perusahaan Meningkat

Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

7) Unggul dalam Persaingan Bisnis

Maksudnya unggul di sini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah di depan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.²⁰

3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Aplikasi pegadaian syariah digital yang baru saja diluncurkan oleh PT. Pegadaian (persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang makin modern Aplikasi pegadaian syariah digital (PSD) diluncurkan guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pegadaian syariah digital merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian syariah digital akan melayani nasabah dan calon nasabah untuk mendapatkan informasi produk-produk pegadaian.²¹

²⁰Muh. Nur Eli Ibrahim, Produk Kreatif Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (Yogyakarta: Andi, 2021), hlm. 6.

²¹Yuliana Ratnasari, "PT. Pegadaian Luncurkan Layanan Digital Sebagai Financial Company" <https://tirto.id/> , Diakses 3 Juli 2020 Pukul 11.30 WIB.

b. Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital

1) Download dan instal aplikasi pegadaian digital

Sebelum menggunakan aplikasi pegadaian digital, download terlebih dahulu melalui Play store atau Google play.

2) Daftar menjadi pengguna

Setelah berhasil, daftar lah secara online sebagai salah satu pengguna aplikasi pegadaian digital, kemudian isi data diri yang sebenarnya sesuai KTP. Kemudian pilih button tanda panah tunggu beberapa saat dimana sistem akan mengirimkan kode OTP ke nomor yang telah didaftarkan. Masukkan kode OTP 6 digit dan hindari untuk memberi kode OTP kepada orang lain.

3) Aktivasi aplikasi

Setelah berhasil, akan diminta untuk mengisi alamat email (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk login kemudian klik selesai. Dan dapatkan notifikasi bahwa harus melakukan aktivasi melalui email yang telah di daftar sebelumnya.

4) Login ke aplikasi

Setelah itu, akan mendapatkan halaman notifikasi bahwa verifikasi email berhasil.

5) Hubungkan CIF

Lakukan link CIF pada menu pengaturan, kemudian klik hubungkan sekarang di bawah tulisan belum menghubungkan CIF. Untuk mengetahui CIF dapat menanyakannya kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah gadai di pegadaian syariah, anda dapat menemukan CIF yang berada di surat bukti Rahn yang berada di sebelah kiri atas. Atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, anda dapat melihatnya di bagian depan pada buku tabungan emas tersebut.

6) Lakukan transaksi

Jika berhasil, anda akan melakukan notifikasi, dengan begitu proses registrasi pada pegadaian syariah digital sudah sukses dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial.²²

c. Sistem Pelayanan melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

sistem pelayanan secara online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada saat nasabah ingin melakukan transaksi waktu konfirmasinya wajib satu kali dua puluh empat jam, namun para nasabah tidak perlu repot untuk membawa data ke outlet pegadaian syariah karena data sudah bisa di input melalui aplikasi pegadaian syariah digital (PSD). Dalam waktu satu kali dua puluh empat jam nasabah di haruskan untuk datang

²² <https://Panduan Cara Gunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital>. Diakses Pada Tanggal 13 Juli 2020, Jam: 13.30 WIB.

ke outlet pegadaian syariah cabang alaman bolak dengan menunjukkan kode booking via pegadaian syariah digital dan akan diproses oleh pihak pegadaian syariah cabang alaman bolak. Nasabah harus membawa barang yang akan dijadikan jaminan, dengan melalui aplikasi pegadaian syariah digital nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap seputaran tentang produk-produk dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang dan bertanya kepada para pihak pegadaian syariah.

Adapun keunggulan pelayanan digital dibandingkan pelayanan manual yaitu:

- 1) Membantu para nasabah melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus melakukan transaksi secara manual.
- 2) Aplikasi pegadaian syariah digital memiliki banyak fitur seperti, informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, booking gadai *online*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas atau informasi skala perkembangan harga emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan PDAM, Indihome, Token Listrik, pulsa dan tagihan lain sebagainya, dan informasi letak kantor-kantor Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 3) Kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital untuk melakukan transaksi pembelian dan pembayaran maka pihak pegadaian syariah telah

meyediakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BNI dan Mandiri. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank.

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Dalam kamus Bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang menjadi langganan bank atau yang berkaitan tentang keuangan.²³ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan(Undang Undang Perbankan) disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan.²⁴

Peningkatan jumlah nasabah dapat terjadi dari setiap keputusan pembelian yang dilakukan oleh calon nasabah. Jika calon nasabah memutuskan untuk membeli suatu produk bank maka jumlah nasabah yang menggunakan produk bank tersebut akan meningkat.

b. Proses Keputusan Pembelian Nasabah

Proses keputusan pembelian nasabah dapat dikategorikan secara garis besar ke dalam tiga tahap utama, yaitu: pra-pembelian, konsumsi dan evaluasi purnabeli.²⁵

²³Ernawati Waridah, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: media, 2017), hlm. 189.

²⁴Soengeng Wahyoedi & Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 23.

²⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi 4* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 53.

1) Pra pembelian

Tahap pra pembelian mencakup semua aktivitas konsumen sebelum terjadinya transaksi pembelian dan pemakaian produk.

2) Konsumsi

Tahap ini merupakan tahap proses keputusan nasabah di mana nasabah menggunakan produk atau jasa bank. Pada tahap ini nasabah akhirnya memutuskan untuk memakai atau mengonsumsi produk atau jasa bank dari berbagai merek dan kriteria yang telah ditentukan.

3) Perilaku pasca-pembelian

Ketika nasabah menggunakan suatu produk, terutama selama pembelian percobaan, mereka menilai kinerja produk tersebut menurut berbagai harapan mereka. Ada tiga hasil penilaian yang mungkin timbul:

- a) Kinerja produk sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah puas.
- b) Kinerja produk melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan sangat puas.
- c) Kinerja produk di bawah harapan nasabah, maka nasabah akan tidak puas atau pun kecewa.

5. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian dalam Islam disebut rahn, yaitu perjanjian menahan barang sebagai tanggungan utang. Kata rahn menurut Bahasa berarti “ tetap”, “berlangsung” dan “menahan”. Sedangkan menurut istilah berarti menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.²⁶

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, di samping unit layanan konvensional. Definisi ar-rahm menurut istilah syaria' adalah menahan sesuatu yang disebabkan adanya hak yang memungkinkan hak itu bisa dipenuhi dari sesuatu tersebut. Maksudnya menjadikan Al-Aini (barang, harta, yang barangnya berwujud konkrit, kebalikan dari ad-Dain atau utang) yang memiliki nilai menurut pandangan syaria' sebagai pengukuran jaminan hutang.²⁷

²⁶Ahmad Rodoni, *Asuransi & Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 67.

²⁷Jefry Tarantang, dkk., *Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah*, (Palangka Raya: K-Media, 2019), hlm. 13-14.

b. Rukun dan Syarat Gadai

Untuk mencapai keabsahan, rukun dan syarat yang harus dipenuhi perjanjian gadai adalah:

- 1) Aqidain terdiri dari pihak yang menggadaikan (rahin) dan penerima gadai (murtahir).
- 2) Agar keabsahan gadai tercapai maka masing-masing pihak harus memenuhi syarat subjek Hukum. Dalam dunia bisnis, pihak yang menerima gadai biasanya berupa Perusahaan pegadaian.
- 3) Objek rahn ialah barang yang digadaikan (marhun). Marhun berfungsi sebagai jaminan mendapatkan pinjaman/ utang (marhunbih).
- 4) Adanya kesepakatan ijab qabul (sighat akad). Lafadz ijab qabul dapat saja dilakukan baik secara tertulis maupun lisan, yang penting di dalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai.²⁸

c. Tujuan dan fungsi Pegadaian Syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu pegadaian bertujuan sebagai berikut:

²⁸Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 172-173.

- 1) melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan Nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang, tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengamanan sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar.²⁹

Sedangkan Fungsi pokok pegadaian adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat
- 2) Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi lembaga maupun masyarakat
- 3) Menegelola keuangan
- 4) Melakukan penelitian dan pengembangan, serta mengawasi pengelolaan pegadaian.³⁰

51. ²⁹Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2014), hlm.

52. ³⁰Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2014), hlm.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Iva Khoiril Mala, <i>Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah</i> , Vol 3, no. 2, 2021.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang.	adanya sistem online yang diberikan oleh pegadaian dirasa cukup efektif. Namun, sistem pegadaian digital kurang berjalan dengan baik. ³¹
2	Feni Hariyati, <i>Indonesian Journal of Islamic Economics and Business</i> , Vol 5, No. 2, 2020.	Efektifitas Pelayanan Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah	efektivitas layanan PSDS ditinjau melalui 7 dimensi, yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Dari ketujuh dimensi tersebut, terdapat 3 dimensi yang belum tercapai secara maksimal yaitu efisiensi, kehandalan, dan daya tanggap. Sedangkan untuk mencapai efektivitas tersebut ditinjau dari pelaksanaan fungsi manajemennya yang terdiri dari perencanaan,

³¹Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang,” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol 3, no. 2, 2021.

			pengorganisasian, penggerakan, pengendalian. ³²
3.	Firda Maulida, <i>UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten</i> , Skripsi 2022.	Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang	efektivitas layanan menggunakan aplikasi PSDS yang ditinjau melalui 7 dimensi terdapat 2 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu reliabilitas dan fulfillment. Untuk mencapai efektivitasnya juga ditinjau dari pelaksanaan fungsi manajemennya yang terdiri dari planning, organizing, actuating, controlling. Sedangkan dalam efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini masih belum efektif. ³³
4.	Denia Maulani, <i>Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis Vol 3, No 2, 2020</i> .	Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru	Operasional pelayanan PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru sudah memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa online, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung, seperti mengaktivasi aplikasi PSDS, mengambil

³²Feni Hariyati, "Efektifitas Pelayanan Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah," *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol 5, No 2, 2020.

³³Firda Maulida, "Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang", *Skripsi* (Banten: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022).

			barang gadai yang telah ditebus serta dapat secara langsung mengunjungi outlet pengadaian terdekat untuk mengadakan masalah yang dialami pihak nasabah. ³⁴
5.	Amalia Zumarnis, Ilham Gani <i>Islamic Banking, Economic and Financial Journal Vol 3, No 1, 2022.</i>	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psds) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab (Bulu Kumba)	terdapat 3 indikator yang belum tercapai yaitu, Efficiency, Reliability, dan Responsiveness. Kemudian untuk melihat Fultilment, Privacy, Compensation dan Contact, keempat indikator tersebut telah terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaan operasional layanan Pegadaian Ujungbulu Syariah. ³⁵

Perbedaan dan persamaa penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Iva Khoiril Mala ialah Iva Khoiril Mala membahas tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sedangkan peneliti membahas tentang efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital

³⁴Denia Maulani, “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”, *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. 2, 2020.

³⁵Amalia Zumarnis, Ilham Gani, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psds) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab (Bulu Kumba),” *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, Vol 3, No. 1, 2022.

dalam meningkatkan jumlah nasabah, perbedaan lainnya dilihat dari lokasi penelitian Iva Khoiril meneliti di pegadaian syariah cabang malang sedangkan peneliti meneliti di pegadaian syariah cabang alaman bolak. Adapun persamaannya sama sama melakukan penelitian yang berkaitan dengan Aplikasi Pegadain Syariah Digital.

2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Feni Hariyati ialah terdapat pada lokasi penelitiannya saja Feni Hariyati meneliti di pegadaian syariah jelutung sedangkan peneliti meneliti di pegadaian syariah cabang alaman bolak. Adapun persamaannya sama sama melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Dipegadaian Syariah.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Rifani yaitu terdapat pada lokasi penelitiannya Muhammad Rifani meneliti dipegadaian syariah cabang kebun bunga banjarmasin sedangkan peneliti meneliti di pegadaian syariah cabang alaman bolak. Adapun persamaannya sama sama melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Dipegadaian Syariah.
4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Firda Maulida yaitu Firda Maulida meneliti tentang Efektivitas Layanan dan Efektivitas

Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang sedangkan peneliti meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Dipegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Adapun persamaannya sama – sama meneliti tentang efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital.

5. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Denia Maulina yaitu terdapat pada lokasi penelitiannya Denia Maulina meneliti dilokasi pegadaian syariah bogor baru sedangkan peneliti meneliti dipegadaian syariah cabang alaman bolak. Adapun persamaannya sama – sama meneliti tentang meneliti tentang efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital.
6. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Amalia Zumarnis yaitu Amalia Zumarnis meneliti tentang Efektivitas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam Meningkatkan Pelayanan Dipegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab Bulu Kumba sedangkan peneliti meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Dipegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Adapun persamaannya yaitu sama – sama meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah digital.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu awal bulan juni 2022 sampai dengan selesai. Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Jl. Sermalian Kosong No. 28E.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, merupakan penelitian untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala social tersebut. Dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.³⁶ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini guna untuk mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan jumlah nasabah pegadaian syariah cabang alaman bolak.

³⁶Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 20.

C. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah Sesuatu, baik orang, benda, ataupun lembaga(organisasi), yang sifat-sifatnya (atributnya) akan diteliti.³⁷ Dalam penelitian ini, yang akan menjadi subjek penelitiannya adalah ibu Lila Santi selaku pegawai pegadaian syariah cabang alaman bolak dan ibu lisda, ibu anggi, ibu febrianti, putri, ibu wita selaku nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui observasi khususnya dari observasi penelitian dan juga termasuk hasil wawancara.³⁸ Dalam penelitian ini sumber data primernya adalah ibu Lila Santi selaku pegawai pegadaian syariah cabang alaman bolak dan ibu lisda, ibu anggi, ibu febrianti, putri, ibu wita selaku nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel catatan, notulen rapat, foto, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.³⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data

³⁷ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 69.

³⁸ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Media Nusantara, 2021), hlm. 2.

³⁹ Siyoto, S., & Sodik, A., *Dasar Metodologi Penelitian*, (Literasi Media. 2015), hlm. 28.

mengenai pengguna aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah cabang alaman bolak.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antar periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek). Kemudian dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan wawancara terstruktur.⁴⁰ Sebelumnya peneliti sudah menyiapkan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada ibu Lila Santi selaku pegawai pegadaian syariah cabang alaman bolak dan ibu lisda, ibu anggi, ibu febrianti, putri, ibu wita selaku nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam metode penelitian kualitatif.⁴¹ Pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi pegadaian syariah cabang alaman bolak.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau analisis dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain. Dokumentasi juga merupakan sumber data yang

⁴⁰Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ikatan Penerbit Indonesia, 2021), hlm. 22.

⁴¹Muri Yusuf, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 372.

digunakan untuk pengisian penelitian baik berupa sumber tertulis, film, gambar, dan karya monumental yang semuanya memberikan informasi untuk proses penelitian.⁴²

F. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data yang didapat. Trianggulasi adalah peninjauan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Trianggulasi merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data ataupun sebagai pembanding terhadap data itu. Ada 3 macam triangulasi yaitu triangulasi sumber yang menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data yang diperoleh melalui sumber, triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu yaitu pemeriksaan data dalam situasi atau waktu yang berbeda. Trianggulasi yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah triangulasi teknik. Data yang diperoleh dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, kemudian dicek dengan wawancara.

G. Teknik Pengolahan dan Analisi Data

Analisis data dilaksanakan secara kualitatif. Langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data secara kualitatif adalah

1. Reduksi data, yaitu data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terprinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang

⁴²Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm. 149.

di peroleh di reduksi, dirangkum, di pilih hal-hal yang pokok, dan di fokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian data, data yang diperoleh di kategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.
3. Penyimpulan dan verifikasi, merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara.
4. Kesimpulan akhir, diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah di verifikasi. Kesimpulan final ini di harapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.⁴³

⁴³Sujarweni V. Wiratna, Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press 2015). hlm 34.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan atau pengkreditan dengan sistem gadai. Pegadaian modern pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian di praktikkan di Wilayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh VOC.

Pada awalnya pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian oleh gubernur Jenderal Hindia-Belanda melalui Staatsblad Tahun 1901 No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur pegadaian sebagai monopoli pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat sehingga setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari HUT pegadaian.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Masih di tahun yang sama pula 4 kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak berdiri dan membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok dan Sibuhuan. Pada tanggal 14 November 2016 dengan izin usaha Nomor: KEP- 91/D.5/2016 PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

pindah ke Jalan Sermalian Kosong No. 28 E. Adapun batas-batas wilayah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak adalah sebelah Timur perbatasan dengan Bank Mandiri, sebelah Barat perbatasan dengan Kantor Kejaksaan, sebelah Utara perbatasan dengan SPBU dan sebelah Selatan perbatasan dengan Kampung Marancar.⁴⁴

2. Fungsi, Kedudukan, dan Status Hukum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Adapun fungsi, kedudukan dan status hukum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak⁴⁵

a. Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga nonbank yang ada di Indonesia. PT. Pegadaian (Persero) memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada kepada masyarakat melalui pemberian kredit gadai serta pengembangan usaha-usaha lain yang menguntungkan kedua belah pihak, baik pegadaian maupun masyarakat.

b. Kedudukan

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah naungan Departemen dan dipimpin oleh Dewan Direksi. Menteri Keuangan bertindak sebagai Pembina pengawasan oleh dewan pengawas.

⁴⁴Lila, Promosi Cabang, Wawancara pada 22 Juni 2023, pukul: 15.00 WIB

⁴⁵Ratna Iman Sari, "Pengaruh Sosialisasi Terhadap Minat Berinvestasi Logam Mulia di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak", (*Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2016), hlm. 55.

c. Status

Pada awalnya Pegadaian berstatus Jawatan, pada tahun 1961 statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), kemudian pada tahun 1989 berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum), dan pada tahun 2012 tepatnya tanggal 1 April Perum Pegadaian resmi berubah menjadi Perseroan Terbatas.

3. Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

Adapun visi dan misi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan sebagai berikut:⁴⁶

a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi terbaik untuk masyarakat.

b. Misi

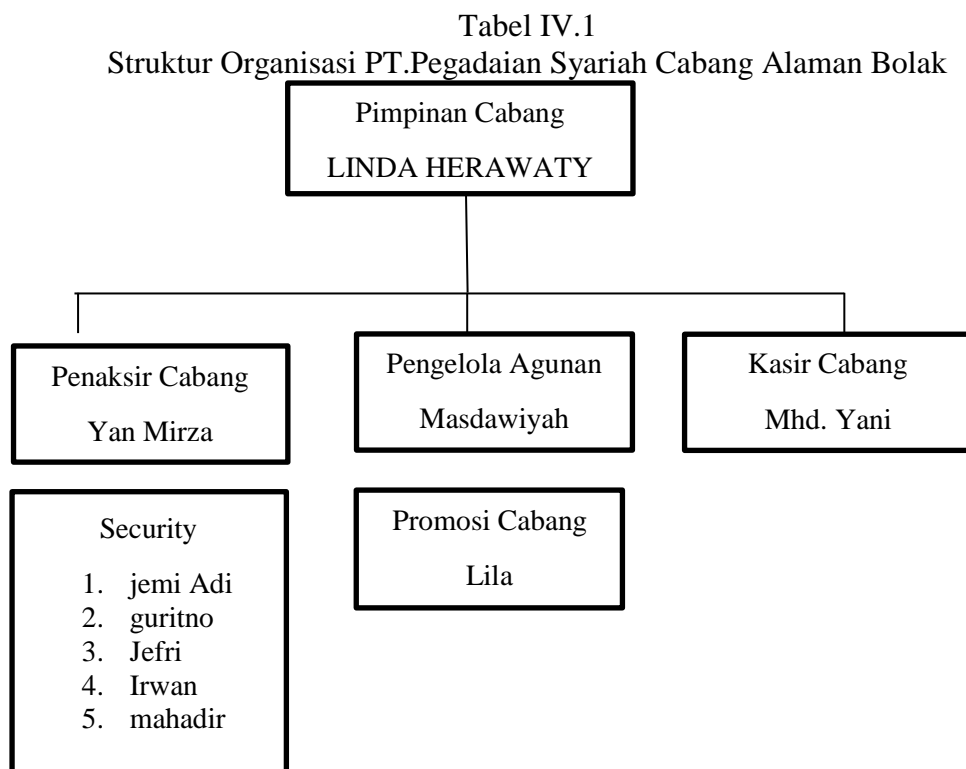
- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalau memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan insfratuktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

⁴⁶www.Pegadaian.Com. Diakses Pada Hari Selasa, Tanggal 15 September 2020, Jam 15.40 WIB.

- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu struktur organisasi perlu dilaksanakan agar kedudukan dan kewenangan, tugas dan tanggung jawab lebih jelas. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dapat dilihat pada tabel IV.1.



Sumber: Lila, Promosi Cabang

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak sebagai berikut:⁴⁷

a. Pimpinan Cabang Syariah

- 1) Meyakini atau memastikan bahwa kantor cabang syariah telah mempunyai rencana kerja dan anggaran kantor cabang syariah dan UPCS yang ada dibawahnya berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional di bawahnya.
- 3) Meyakini atau memastikan bahwa operasional seluruh bisnis usaha (bisnis emas dan produk-produk lain) yang telah ditetapkan pada cabang terlaksana dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- 4) Menetapkan besarnya taksiran Marhun Bih sesuai dengan batas kewenangannya.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas.

⁴⁷Lindhi Anjar Sari, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertarnaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (studi kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik). *Skripsi UIN Sunan Ampel*, Surabaya, 2017. hlm. 35.

- 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan bisnis lainnya seperti jasa transfer uang dan jasa payment lainnya.
 - 7) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional, administrasi, dan keuangan kantor cabang syariah
 - 8) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan keuangan kantor cabang syariah serta laporan berkala lainnya.
- b. Penaksir Syariah
- 1) Melaksanakan kegiatan penaksir marhun secara cepat, tepat dan akurat, serta marhun biih sesuai dengan kewenangannya.
 - 2) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Melaksanakan penaksiran terhadap marhun yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar marhun yang akan dilelang.
- c. Pengelola marhun/agunan:
- 1) Mengeluarkan marhun dan dokumen yang terkait dengan bisnis
 - 2) mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan
 - 3) atau keperluan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

- 4) Merawat marhun dan gudang penyimpanan agar marhun dalam keadaan baik dan aman.
 - 5) Melakukan pengelompokan marhun gudang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor Surat Bukti Rahn (SBR) dan mengatur penyimpanannya.
 - 6) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua marhun yang menjadi tanggung jawabnya.
 - 7) Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis mikro, bisnis emas dan jasa lain.
 - 8) Melakukan perhitungan seluruh marhun secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang/buku terkait dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Kasir Syariah:
- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku.
 - 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang syariah.

- 5) Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.

e. Security

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik (physical security). Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :

- 1) Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi

5. Logo Pegadaian Syariah

Gambar IV.2.



Pegadaian menggunakan tiga bentuk lingkaran berderet berwarna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan timbangan di lingkaran paling kanan melambangkan keadilan. Font atau bentuk huruf pegadaian yang juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati. Lingkaran pertama, atau yang paling kiri menggambarkan fungsi pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti KCA, Gadai syariah, Kreasi, Krasida, Amanah dan Arum. Di lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang mengalami bisnis emas dengan produk logam mulia. Sedangkan lingkaran ketiga menunjukkan pegadaian yang mengalami aneka jasa dengan produk multi payment online untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.

6. Slogan Pegadaian Syariah

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya slogan yang dipegang teguh yaitu: “MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian, yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dalam pelayanan dalam waktu yang relative singkat.
- b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan. Slogan hanya digunakan untuk keperluan yang bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brodur, spanduk dan lain sebagainya. Selain itu, slogan atau semboyan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, papan nama kantor, aplop dinas dan sebagainya.

7. Produk – Produk Peagadaian Syariah⁴⁸

a. Gadai Syariah

Pembiayaan gadai dengan sistem syariah, jaminan berupa emas, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya, dengan proses mudah, cepat dan aman.

b. Arrum (Pembiayaan Usaha Mikro Berprinsip Syariah)

Pembiayaan usaha dengan sistem angsuran bulanan, agunan berupa emas atau BPKB kendaraan bermotor jangka waktu sampai 36 bulan.

c. Amanah (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah untuk karyawan tetap.

⁴⁸Lila, Promosi Cabang, Wawancara pada 22 Juni 2023, pukul: 15.00 WIB

d. Mulia (Investasi Emas Batangan)

Penjualan logam mulia tunai maupun angsuran baik perorangan maupun arisan dengan pilihan berat mulia dari 1 gram sampai 100 gram.

e. Multi Pembayaran Online

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa handphone, TV berlangganan, dan Suzuki finance.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Operasional Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, mulai dari investasi emas. pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa dan pembayaran kebutuhan rumah tangga.

Lila santi selaku promosi cabang dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak menjelaskan bahwa:

Operasional pada PSD ini sepenuhnya dilakukan secara online atau mobile jadi hanya terintegrasi pada satu sistem aplikasi saja dari pihak pegadaian jadi apabila melakukan transaksi misalkan transaksi tabungan emas nasabah tinggal memasukkan nomer rekening tabungan emas kemudian pilih transaksi KI pembayaran habis itu terima hasil bukti pembayaran kemudian untuk nasabah yang mengalami kendala dalam transaksinya tinggal menghubungi kontak person yang tersedia di aplikasinya.⁴⁹

⁴⁹ Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

Pihak pegadaian telah dengan mudah memberikan pelayanannya kepada para nasabah dengan menggunakan aplikasi PSD, dengan begitu ketika nasabah mengalami kendala dalam segi operasionalnya, nasabah tinggal menghubungi call center yang diberikan oleh pihak pegadaian, atau call center yang ada di aplikasi tersebut.

Perkembangan teknologi dapat memberikan dampak yang sangat luas bagi masyarakat hal ini juga dapat di manfaatkan oleh lembaga keuangan bank ataupun non bank untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan digital agar tidak tergerus oleh perkembangan di era digitalisasi yang semakin pesat saat ini. misalnya dalam berbagai macam aplikasi digital yang digunakan oleh EMBE setiap perusahaan untuk memperbesar target pasar. Perkembangan digitalisasi dapat membantu berbagai manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat kepada masyarakat juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan, seperti yang dikatakan Ibu Lila selaku Pegadaian Syariah:

Pegadaian disini selalu mengikuti perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan zaman kan sekarang apa-apa menggunakan internet jadi pihak pegadaian memanfaatkan layanan PSD itu agar mempermudah nasabah bertransaksi terkhusus anak-anak milenial zaman sekarang, karna kebanyakan nasabah yang usia 30 kebawah banyak yang menggunakan aplikasi PSD⁵⁰

⁵⁰ Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

Dalam pernyataan dari Ibu Lila banyak nasabah milenial yang usia 30 kebawah yang menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan investasi emas dan tujuan diluncurkan PSD yaitu untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Pada aplikasi PSD tersebut juga bisa login menggunakan Finger ID.

Dalam operasionalnya sendiri layanan PSD ini terdapat beberapa fitur beserta yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi sebagai berikut:

a. Fitur-Fitur Pegadaian Syariah Digital

1) Pendaftaran

Pendaftaran ditujukan kepada nasabah Pegadaian Syariah yang ingin melakukan transaksi menggunakan PSD

2) Hubungkan CIF/ Data Nasabah

Bagi nasabah yang terdaftar sebagai nasabah pegadaian syariah cabang alaman bolak , bisa melakukan proses hubungkan CIF dari menu profil, sehingga semua portofolio transaksi di pegadaian syariah terpantau dari aplikasi tersebut.

3) Pembayaran Rahn

Pembayaran Rahn (Gadai Syariah): Tebus, Cicilan, Maupun Ulang Rahn yang yang dapat diproses semudah melakukan transfer bank

4) Pembayaran Mikro

Pembayaran angsuran maupun pelunasan produk Pegadaian Arrum Mikro, Amanah, Arrum Haji, Arrum Emas dan Mulia yang dapat dip roses semudah melakukan transfer bank

5) Top-Up Tabungan Emas

Top-Up tabungan emas merupakan tambah saldo (pembelian emas) Tabungan emas mulai dari 0,1 gram/setara 50rb

6) . Transfer Emas

Transfer emas merupakan pemindahan saldo tabungan emas dari rekening nasabah ke rekening tabungan emas yang lain.

7) Cetak Emas

Cetak emas merupakan cetak saldo Tabungan Emas menjadi logam mlia mulai dari 1 Gram

8) Info Harga

Informasi harga jual dan beli tabungan emas, informasi harga logam mulia, grafik perkembangan harga emas dalam 7 hari terakhir.

9) Booking Gadai Syariah

Merupakan layanan simulasi pengajuan gadai berbasis syariah

10) MPO (Muliti Pembayaran Online)

Merupakan layanan yang menyediakan pembayaran pulsa, PDAM, listrik, BPJS, Prabayar.

b. Transaksi Pembelian dan Pembayaran

Aspek pokok yang lain yang harus pelanggan ketahui ialah transaksi pembayaran serta pembelian dalam aplikasi tersebut, pada saat ini pembelian dan pembayaran dapat dilakukan dengan sangat mudah bisa menggunakan layanan payment berbagai bank antara BRI, BNI dan BCA akan tetapi untuk melakukan transaksi melalui aplikasi PSD harus sesuai dengan jam operasional.

Dalam pelaksanaan operasional tersebut PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak selalu melaksanakan komitmen bersama dengan mengembangkan fitur-fitur pada aplikasi PSD dan Transaksi pembayaran pada aplikasi tersebut dengan menggunakan payment pada 4 bank.

2. Efektivitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meeningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Ada banyak hal yang menjadi tolak ukur seberapa efektif suatu kegiatan. Yang akan penulis bahas disini adalah seberapa efektif layanan digital yang dilakukan oleh pihak

Pegadaian. Yang mana layanan ini dalam bentuk aplikasi (mobile marketing) yang di klaim dapat memudahkan transaksi nasabah pegadaian karena aplikasi ini dapat diakses secara realtime layaknya seperti aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh perbankan. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan pegadaian online dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

Gambar IV.3.
Aplikasi PSD



Dalam mengukur tingkat keefektivitasan suatu pelayanan yang dilakukan secara online, Zeithaml dalam teori E-Servqual nya mengemukakan ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa online, yaitu⁵¹:

a. Efisien

kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Aplikasi PSD ini sendiri memiliki tingkat

⁵¹Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality dan Satisfaction, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2016), hlm. 176

kemudahan dalam pengaksesan yang tinggi. Hal ini seperti yang dikatakan oleh bu lila selaku promosi cabang di cabang pegadaian alaman bolak:

Aplikasi PSD ini sangat mudah diakses, kamu hanya tinggal membuka playstore atau appstore dan tulis nama dari aplikasi kita yaitu Pegadaian Syariah Digital, maka aplikasi ini akan segera muncul baru kemudian di download dan install maka aplikasi ini sudah bisa digunakan. Untuk ukurannya pun tidak memakan ram terlalu besar yaitu hanya 16Mb. Kemudian setelah itu baru nasabah melakukan aktivasi secara langsung ke outlet Pegadaian.⁵²

Jika untuk melihat tingkat keefisienan dari aplikasi ini menurut bu lila aplikasi ini sudah sangat efisien karena setelah melakukan aktivasi, untuk transaksi selanjutnya amat sangat mudah dilakukan bahkan sambil tiduranpun kita bisa melakukan transaksi gadai atau hal lainnya melalui smartphone kita.

Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan pegadaian itu sendiri. Seperti yang kita semua tahu bahwa zaman itu semakin lama menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam hal apapun itu. Seperti contohnya sekarang kita sedang mempersiapkan diri untuk memasuki era industri baru yaitu industri 4.0 di mana semua harus serba digital. Maka pegadaian sebagai perusahaan BUMN yang besar juga tidak mau ketinggalan perkembangan ini,

⁵²Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

maka lahirlah aplikasi PSD ini untuk menjawab tantangan industry 4.0 itu sendiri.

b. Reliabilitas

Berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Selayaknya aplikasi berbasis online lainnya eror system merupakan hal wajar saja jika terjadi, seperti tanggapan dari bu lila tentang bagaimana reliabilitas pada aplikasi PSD ini yaitu:

Kalau untuk fungsinya sudah berjalan dengan semestinya, yaitu nasabah bisa mengecek harga emas, melakukan top up tabungan emas, bisa membayar cicilan, memperpanjang cicilan, ataupun melakukan penebusan. Tapi untuk penebusan sendiri nasabah harus datang ke outlet untuk mengambilnya karena kita belum menyediakan jasa pengantaran. Sedangkan jika nasabah hendak melakukan transaksi gadai, maka akan diarahkan dimana posisi Pegadaian terdekat dari tempat tinggal nasabah itu sendiri. Akan tetapi sebelum diarahkan untuk datang ke outlet, barang yang akan digadaikan dicek terlebih dahulu dengan cara nasabah mengirim fotonya untuk kemudian ditaksir berapa nilai dari barang tersebut.⁵³

Tapi apa yang disampaikan oleh bu lila di atas berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh salah satu pengguna dari aplikasi PSD tersebut yaitu Ibu aggi yang merasa bahwa fitur Rahn (gadai) pada aplikasi ini tidak berjalan dengan semestinya.

Iya nak, saya sebenarnya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, karena sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi pembayaran gadai. Akan tetapi ketika

⁵³Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

saya hendak melakukan transaksi menggadai terjadi eror yang menyebabkan saya tidak bisa melakukan transaksi melalui aplikasi dan terpaksa harus datang dan mengantri di outlet pegadaian seperti biasa.⁵⁴

Berdasarkan pernyataan Ibu Anggi penulis membantah apa yang telah dikatakan oleh bu lila sebelumnya. Selain karena pernyataan tersebut penulis juga menemukan beberapa review buruk tentang aplikasi ini playstore. Ada beberapa netizen yang memberikan bintang 1 berikut dengan komentar kurang puasnya tentang aplikasi ini. Akan tetapi menanggapi hal tersebut bu lila memberikan jawaban pembelaan terhadap masalah yang penulis utarakan yaitu,

Sebenarnya, jika terdapat masalah ketika melakukan transaksi di aplikasi ini, maka nasabah bisa menghubungi Call Centre kami yang tertera di aplikasi itu, maka dalam waktu yang singkat masalah tersebut akan segera ditangani oleh pihak IT kami di kantor pusat sana di Jakarta. Untuk tim IT kami sendiri walaupun hanya ada di kantor pusat saja namun mereka jumlahnya ratusan dan sudah sangat teroganisir dengan baik. Perekrutan tim IT sendiri pun berasal dari orang-orang dengan latarbelakang pendidikan Teknologi semua, dan dana yang dikeluarkan untuk bagian IT ini pun tidak sedikit jadi tidak main-main perusahaan kami untuk pengembangan IT ini. Dan call centre kami itu nomornya aktif terus selama jam kerja dari Senin sampai Sabtu.⁵⁵

Dilihat dari jawaban bu lila Nampak kelemahan dari aplikasi ini, yaitu tidak memiliki unit khusus di Area Padangsidimpuan yang menangani masalah IT. Meskipun unit IT

⁵⁴Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Ibu Anggi, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

⁵⁵Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib.

di kantor pusat sudah sangat memadai, namun jika dilihat dari banyaknya kantor cabang Pegadaian yang tersebar di seluruh Indonesia rasanya agak sedikit sulit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.

c. Fullfilment

Mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena Pegadaian ini usaha yang bergerak di bidang jasa, maka hal yang ditekankan pada dimensi fullfilment ini yaitu tingkat keakuratan dalam melakukan pelayanannya. Akurat yang dimaksud adalah seberapa cepat dan tepat aplikasi tersebut dalam merespon permintaan nasabah seperti yang dikatakan oleh bu lila berikut:

Berbicara tentang seberapa akurat aplikasi ini dalam melakukan pelayanan, sejauh nasabah itu sudah melakukan aktivasi maka aplikasi ini sudah bisa digunakan dengan semestinya.⁵⁶

Pernyataan bu lila di atas juga dirasakan oleh salah satu nasabah pengguna aplikasi ini, yaitu bu lisa yang menyatakan bahwa dia sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini karena sangat menghemat waktunya.

Saya sangat menyukai aplikasi ini, karena sangat mudah untuk digunakan bahkan saya lebih suka aplikasi PSD ini dibandingkan aplikasi Mobile Banking. Karena lebih banyak manfaatnya. Selain saya bisa menikmati fitur gadainya, ada salah satu fitur favorit saya, yaitu Tabungan emas. Saya bisa melakukan top up tabungan emas saya

⁵⁶Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

hanya melalui handphone saja tanpa perlu repot-repot datang ke outlet pegadaianya. Tentu saja ini sangat menghemat waktu saya untuk mengerjakan tugas.⁵⁷

d. Privasi

Berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya. Dalam perusahaan jasa kerahasiaan yang perlu di jaga dan dijamin oleh perusahaan adalah kerahasiaan mengenai data dan informasi pribadi nasabahnya. Dalam penggunaan aplikasi Mobile, sangat penting bagi nasabah untuk bertanya tentang keamanan dari informasi mereka terutama jika hal tersebut menyangkut masalah finansial maka akan sangat rentan kebocoran data pada oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menyebabkan kerugian financial bagi nasabah. Akan tetapi pada aplikasi PSD ini perusahaan menjamin tingkat keamanan data informasi nasabahnya hal tersebut seperti yang dikatakan oleh bu lila.

Untuk menjamin kerahasiaan data nasabah, maka dari itu setiap nasabah yang menginstal aplikasi ini harus melakukan aktivasi terlebih dahulu di outlet pegadaian syariah bisa melakukan transaksi melalui aplikasi PSD ini. Selain itu, ini kan data nasabah ya, maka sangat penting untuk dijaga kerahasiaannya maka dari itu aplikasi PSD ini juga menggunakan fitur OTP (One Time Password) ketika nasabah hendak melakukan pendaftaran pada akun PSD nya.⁵⁸

⁵⁷Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Ibu Lisda, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 14.00 Wib

⁵⁸Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 21 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

Dapat dikatakan bahwa dari segi privasi aplikasi ini sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan jasa online. Data dan informasi dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah sudah jelas terjamin kerahasiaannya melalui OTP (one time password) tadi. Jadi nasabah akan merasa aman dan terlindungi privasinya.

e. Daya Tanggap

Merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi *online*. Jika hal itu kita kaitkan dengan perusahaan jasa, maka yang utama adalah peran *Customer Services* bagaimana tanggapannya ketika terdapat masalah operasional dari pelayanan yang dilakukan.

Untuk Pegadaian sendiri tidak memiliki bagian *Customer Services* seperti yang dikatakan oleh bu lila ,

kita di pegadaian memang tidak memiliki yang namanya *customer services* ya, tidak seperti di lembaga keuangan Bank. Kenapa? Karena semua orang atau nasabah baik calon nasabah yang datang ke pegadaian memang sudah membawa masalah. Kenapa membawa masalah saya katakan karena mereka yang datang ke pegadaian sebagian besar memiliki masalah dengan keuangan, yaitu tidak punya uang. Jadi semua karyawan pegadaian merangkap juga sebagai *customer services* karena mereka melayani keluhan-keluhan nasabah.⁵⁹

⁵⁹Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 21 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

Tapi jika berbicara masalah aplikasi Mobile, sangat penting bagi nasabah untuk mengetahui apa yang akan dilakukan ketika terjadi eror atau masalah saat bertransaksi. Seperti yang dikeluhkan oleh Ibu febri.

Saya memang pengguna baru dari aplikasi ini, jadi saya belum begitu memahaminya, pernah saat transaksi pertama saya yaitu saya menggunakan fitur MPO (Multi Paymet Online) yaitu saya membayar iuran listrik dan air. Tapi pembayaran air tidak bisa dilakukan sementara saldo saya sudah terpotong, saya bingung akhirnya saya melakukan pembayaran ulang di kantor pos. saya tidak tahu harus menghubungi dan meminta pertanggung jawaban siapa.⁶⁰

Seperti yang dikatakan oleh bu lila berikut:

Nasabah, jika pada saat melakukan transaksi di aplikasi ini kemudian terjadi eror maka segera menghubungi call centre kami yang sudah tertera di aplikasi tersebut. Call centre kami siap melayani dan mengatasi semua keluhan nasabah.⁶¹

Jadi, dapat dikatakan bahwa tingkat Responsiveness yang dilakukan oleh pihak pegadaian terutama dalam pelayanan menggunakan aplikasi ini sudah baik. Hanya saja kurangnya penyampaian informasi oleh pihak pegadaian tentang fungsi dari Call Centre yang tertera di aplikasi tersebut.

f. Kompensasi

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Di pegadaian sendiri khususnya pada aplikasi

⁶⁰Wawancara dengan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Ibu Febrianti, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 13.30 Wib

⁶¹Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

PSD ini, jika nasabah mengalami kerugian financial disebabkan oleh eror system seperti yang dialami oleh Ibu febri di atas, maka bisa melakukan complain baik melalui aplikasi dengan menghubungi Call Centre atau juga bisa datang ke outlet pegadaian langsung seperti yang dilakukan oleh bu lila.

Jika transaksi yang mengalami kerugian tersebut bisa dibuktikan oleh nasabah dan terecod oleh system kami maka nasabah akan mendapatkan kompensasi sebesar kerugian yang dialaminya. Jadi sebelum kita melakukan aktivasi akun PSD ya nasabah disuruh mengisi formulir tentang konsekuensi dalam bertransaksi. Kemudian untuk masalah complain, jika transaksi melalui aplikasi maka bisa complain langsung ke Call Centre nya, atau bisa juga datang ke outlet pegadaian. Hanya saja jika melapor ke outlet maka penanganannya agak memakan waktu sedikit Karena outlet itu sifatnya hanya meneruskan laporan ke pusat. Karena aplikasi ini kan transaksinya ke pusat langsung. Makanya kalau mau cepat ya langsung menghubungi Call Centrenya saja.⁶²

Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pemberian kompensasi terhadap eror yang dilakukan oleh pihak pegadaian sudah sangat baik. Tinggal nasabahnya saja yang harus tau kepada siapa mereka melaporkan ketika terjadi eror saat bertransaksi. Kontak Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Jadi, kontak yang bisa dihubungi oleh nasabah pegadaian memang benar-benar terhubung dengan staff yang ahli di

⁶²Wawancara dengan Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Lila Susanti Hasibuan , Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 15.00 Wib

bidangnya dan bukan dilayani oleh robot atau mesin. Jika dilihat dari uraian diatas, penulis melihat dari 3 nasabah yang diwawancarai 2 diantaranya merasa lebih efektif bertransaksi di outlet secara langsung dari pada melalui aplikasi. Akan tetapi 1 orang merasa lebih efektif jika bertransaksi melauai aplikasi. Perbedaan pendapat ini disebabkan oleh beberapa factor diantaranya usia dan pengetahuan akan tekhnologi.

C. Analisis Hasil Penelitian

Hasil dalam penelitian ini adalah Operasional pegadaian syariah digital semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan pembelian emas dan juga fitur layanan MPO. Agar dapat menggunakan fitur jual transfer dan cetak emas, nasabah harus melakukan aktivasi financial dan mendaftarkan nomer rekening bank ke outlet Pegadaian Syariah, fitur utama serta keunggulan pada layanan tersebut yaitu mulai dari booking gadai secara online, pengajuan biaya usaha, layanan MPO membuka rekening tabungan emas, top up tabungan emas dan juga terdapat fitur baru yaitu cicil emas, payment pada aplikasi PSD dilakukan sesuai dengan jam operasional pegadaian syariah yaitu pada jam 7.30 pagi 17.00 sore selain pada waktu tersebut aplikasi akan mengalami keeroran. Ketika nasabah mengalami kendala atau keeroran pada layanan PSD, nasabah bisa menghubungi call center yang ada pada aplikasi tersebut.

Pelayanan aplikasi PSD ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini. Dalam mengukur tingkat keefektifitasan suatu pelayanan yang dilakukan secara online, Zeithaml dalam teori E-Servqual nya mengemukakan ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa online namun terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu efisiensi, karena aplikasi PSD ini dalam melakukan transaksi pembayaran hanya bekerjasama dengan satu Bank saja. reliabilitas, karena masih sering terjadinya eror pada saat bertransaksi diaplikasi tersebut. Kemudian daya tanggap, karena unit khusus yang menangani keluhan masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta saja. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas pelayanannya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah Fullfilment yaitu keakuratan aplikasi ini dalam melakukan pelayanan.

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Obyek penelitian hanya difokuskan pada Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak
2. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, disamping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PSD ini semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan pembelian emas dan juga fitur layanan MPO. Agar dapat menggunakan fitur jual transfer dan cetak emas, nasabah harus melakukan aktivasi financial dan mendaftarkan nomer rekening bank ke outlet Pegadaian Syariah, fitur utama serta keunggulan pada layanan tersebut yaitu mulai dari booking gadai secara online, pengajuan biaya usaha, layanan MPO membuka rekening tabungan emas, top up tabungan emas dan juga terdapat fitur baru yaitu cicil emas.
2. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pegadaian digital syariah (PSD) pegadaian harus lebih memperhatikan performa sistem dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi lagi ke eror-an. Untuk mengurangi komentar buruk dari nasabah sebaiknya lakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap aplikasi PSD ini. Karena peneliti melihat dari pihak pegadaian kurang memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat padahal aplikasi ini sangat potensial untuk pelayanan ke depannya dan dapat menambah jumlah nasabah khususnya kaum milenial sehingga memperluas pangsa pasar dari pegadaian.

B. Saran

1. Kepada seluruh pihak PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak perlu melakukan upaya peningkatan sosialisasi kepada nasabah tentang adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Serta diharapkan agar lebih memperbaiki sistem jaringan agar pengguna aplikasi merasa nyaman menggunakannya.
2. Kepada peneliti selanjutnya ini bisa dijadikan tambahan referensi apabila akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang ada dan bisa jadi bahan perbandingan.
3. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritikan demi kesempurnaan skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: Syakir Media Presss, 2021.
- Ahmad Rodoni, *Asuransi & Pegadaian Syariah* (Jakarta: Mitra
- Amalia Zumarnis, Ilham Gani, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psds) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab (Bulu Kumba),” *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, Vol 3, No. 1, 2022.
- Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, dkk, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV. Jakas Media Publishing, 2020.
- Anshori, Abdul Ghofur, *Gadai Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2014.
- Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Daniel Setiawan, Madhakomala, dkk, *Determinan Kemampuan Efektivitas Militer Jawa Barat*: CV. Adunau Abimata, 2022.
- Denia Maulani, “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”, *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. 2, 2020.
- Febrianur Ibnu F.S.P.” *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*”, ISSN 2407-9189, The 4 th University Research Coloqulum 2016.
- Feni Hariyati, “Efektifitas Pelayanan Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah,” *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol 5, No 2, 2020.
- Firda Maulida, “Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang”, *Skripsi* (Banten: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022).
- Hasibuan, Malayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Ibrahim Muh. Nur Eli , *Produk Kreatif Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga*, Yogyakarta: Andi, 2021.

- Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang,” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol 3, no. 2, 2022.
- Jefry Tarantang, dkk., *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah*, Palangkaraya: K-Media, 2019.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* Jakarta: Kwncana, 2015
- Kiki Farida Feni, Juniarti, *Pelayanan SDM*, Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022.
- Marlin, dkk.,”Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado, *Jurnal Eksekutif*, Volume 3, Nomor 3, 2019.
- Muhammad Rifani, “ Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Psds) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin,” *Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2022.
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Prespektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 2, 2018.
- O’Brien ,James , *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Peronica Monica, *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*, Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022.
- Ramdhan, Muhammad , *Metode Penelitian*, Surabaya : Media Nusantara, 2021.
- Ratnasari, Yuliana , “PT. Pegadaian Luncurkan Layanan Digital Sebagai Financial Company” <https://tirto.id/> , Diakses 3 Juli 2020 Pukul 11.30 WIB.
- Rodoni, Ahmad , *Asuransi & Pegadaian Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Romney dan Steinbart, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Sarosa, Samiaji , *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Ikatan Penerbit Indonesia, 2021.
- Sholikul Hadi, Muhammad, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2014.
- Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.

- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran edisi 4*, Yogyakarta: Andi, 2015
- Wahyoedi, Soegeng & Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Waridah, Ernawati, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: media, 2017.
- Wawancara dengan karyawan Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak Padangsidempuan Lila Susanti Hasibuan, Pada Tanggal 23 Maret 2023 Pukul 09.30 Wib
- Wawancara dengan Nasabah Ibu Wita, Pada Tanggal 23 Maret 2023 Pukul 10.00 Wib.
- Wawancara dengan Nasabah Ibu Putri, Pada Tanggal 23 Maret 2023 Pukul 09.40 Wib.
- Wawancara dengan Nasabah Ibu Febrianti, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 13.30 Wib.
- Wawancara dengan Nasabah Ibu Lisda, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 14.00 Wib
- Wawancara dengan Nasabah Ibu Anggi, Pada Tanggal 22 Juni 2023 Pukul 09.30 Wib.
- Yusuf, Muri, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Ratna Iman Sari, "Pengaruh Sosialisasi Terhadap Minat Berinvestasi Logam Mulia di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak", *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2016
- Www.Pegadaian.Com. Diakses Pada Hari Selasa, Tanggal 15 September 2020, Jam 15.40 WIB.
- Lindhi Anjar Sari, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertarnaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (studi kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik). *Skripsi UIN Sunan Ampel*, Surabaya, 2017.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2016.

Lampiran I

CURICULUM VITAE

(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
Nim : 1940100127
Tempat Tanggal Lahir: Padangsidimpuan, 27 Nopember 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 dari 6 bersaudara
Alamat : Desa Pudun Jae, Lk 1, Kota Padangsidimpuan
No. Hp : +6283891917407
Email : hanifarahmihhasibuan27@gmail.com


DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Rijal Saputra Hasibuan
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Nila Nasution
Pekerjaan : Pedagang

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2007-2013 : SD Negeri No. 200207 Padangsidimpuan
Tahun 2013-2016 : MTs. YPKS Padangsidimpuan
Tahun 2016-2019 : MAN 1 Padangsidimpuan
Tahun 2019-sekarang : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidimpuan

Lampiran II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1036/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

28 Juni 2022

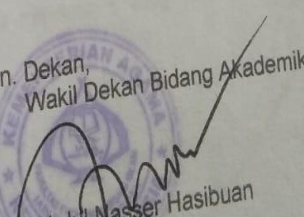
Yth. Ibu:
1. Hamni Fadlilah Nasution : Pembimbing I
2. Arti Damisa : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :


Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 1940100127
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Lampiran III

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2055 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2023
Hal : Mohon Izin Pra Riset 28 Maret 2023

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan

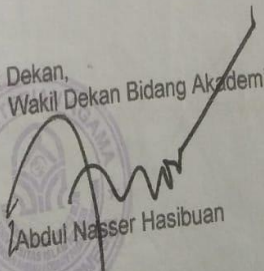
Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 1940100127
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Eksistensi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam Pembiayaan Ar-Rum BPKB di Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin pra riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Lampiran IV



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihatang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3604 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2023
Tgl : **Mohon Izin Riset** 31 Mei 2023

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

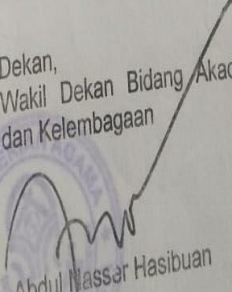
Nama : Hanifa Rahmi Hasibuan
NIM : 1940100127
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Abdul Nassar Hasibuan

Lampiran V

Instrumen Wawancara
EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL (PSD) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
CABANG ALAMAN BOLAK

- Daftar pertanyaan wawancara kepada pegawai Pegadaian Syariah
1. Apakah pihak pegadaian syariah pernah melakukan sosialisasi terkait Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
 2. Bagaimana Operasional dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
 3. Bagaimana daya tanggap pegadaian ketika nasabah mengalami kendala dalam melakukan transaksi di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
 4. Apakah pihak pegadaian menyediakan kontak person dalam Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ?
 5. Apabila nasabah mengalami kerugian dalam melakukan transaksi di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang disebabkan system eror, apakah pihak pegadaian menyediakan kompensasi untuk hal itu?
 6. Apakah Aplikasi PSD mudah diakses oleh pihak pegadaian?
 7. Apakah Aplikasi ini menjamin kerahasiaan data dari nasabah?

- Daftar pertanyaan wawancara kepada nasabah Pegadaian Syariah
1. Apakah Anda mengenal Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
 2. Apakah Anda menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
 3. Lebih mudah mana Pelayanan di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital atau Manual?
 4. Bagaimana keakuratan atau kecepatan dalam Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut?
 5. Apakah anda mendapati error pada system yang ada di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut?
 6. Bagaimana daya tanggap pihak pegadaian ketika Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut mengalami keerroran?

Lampiran VI

Lampiran

DOKUMENTASI



Gambar 1: Hasil Wawancara Dengan Bu Lila Santi Hasibuan Selaku Pegawai
Dibagian Promosi Cabang Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak



Gambar 2 : Hasil Wawancara Dengan Bu Febrianti Selaku Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak



Gambar : Hasil Wawancara Dengan Bu Febriant Anggi Selaku Nasabah Di
Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak