

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
SIRINGO-RINGO RANTAUPRAPAT**



SKRIPSI

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

Oleh

**WIDYA HARTATI
NIM. 19 401 00113**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

**LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
SIRINGO-RINGO RANTAUPRAPAT**



SKRIPSI

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

Oleh

**WIDYA HARTATI
NIM. 19 401 00113**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
SIRINGO-RINGO RANTAUPRAPAT**



SKRIPSI

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

Oleh

**WIDYA HARTATI
NIM. 19 401 00113**

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, ST., M.M.
NIP. 198006052011011003**

PEMBIMBING II 21/09 2023

**Idris Saleh, S.E.I., M.E.
NIP. 199310092020121007**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

Hal: Skripsi

An. WIDYA HARTATI

Padangsidempuan, 24 November 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

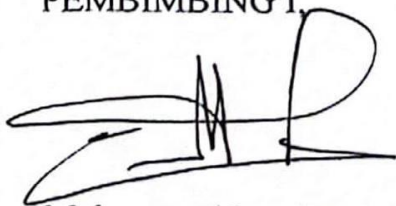
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **WIDYA HARTATI** yang berjudul "**Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat**", maka kami berpendapat bahwa skripsi/ tesis ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawab-kan skripsi/ tesis-nya ini.

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

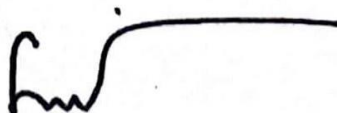
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I,



Muhammad Isa, ST., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II,



Idris Saleh, S.E.I., M.E.
NIP.19931009 202012 1 007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Widya Hartati
NIM : 19 401 00113
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat**

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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, September 2023
Saya yang Menyatakan,



Widya Hartati
NIM. 19 401 00113

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Widya Hartati
NIM : 19 401 00113
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 Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat”**.

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 (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 20 September 2023
Yang menyatakan,



Widya Hartati
NIM. 19 401 00113



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : WIDYA HARTATI
NIM : 1940100113
FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH SIRINGO-RINGO
RANTAUPRAPAT

Ketua

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIDN. 2020077902

Anggota

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIDN. 2020077902

Muhammad Isa, ST., MM
NIDN. 2005068002

Indah Permatasari Siregar, M. Si
NIDN. 2024059302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : 12 Desember 2023
Pukul : 09.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 72 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,65
Predikat : Sangat Memuaskan



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
SIRINGO-RINGO RANTAUPRAPAT**


NAMA : Widya Hartati

NIM : 1940100113

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 3 Januari 2024
Dekan,




Darwis Harahap, S.HI., M.Si
80818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : WIDYA HARTATI
NIM : 19 401 00113
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat

Ilmu teknologi terus berkembang, hal ini dibuktikan dengan kemajuan teknologi berupa aplikasi dan transaksi via online. Namun tidak semua teknologi memberikan kemudahan dan memberikan dampak positif bagi penggunanya jika tidak ditangani dengan tepat. Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk mengungkap efektivitas layanan online yang diberikan Pegadaian Syariah Siringo-ringo melalui Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah seringnya terjadi *error* pada aplikasi dan pelayanan yang belum sesuai dengan prosedur. Teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini adalah teori efektivitas, dan teori pelayanan. Metode pengumpulan data menggunakan metode kualitatif dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas layanan PSDS ditinjau melalui 7 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, fullfilment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Dari ketujuh dimensi tersebut terdapat 2 dimensi yang belum tercapai secara maksimal yaitu reliabilitas/keandalan dan daya tanggap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini sebagian besar sudah beroperasi sesuai kegunaannya walaupun belum sepenuhnya efektif dalam mempermudah transaksi. Aplikasi ini tidak benar-benar efektif menambah jumlah nasabah dikarenakan masih minimnya pengetahuan nasabah mengenai fungsi dari aplikasi ini. Kemudian peningkatan jumlah nasabah yang terjadi tidak terlalu melonjak namun terus ada penambahan setiap tahunnya, baik itu nasabah tabungan emas, gadai dll. Sejauh ini aplikasi PSDS sudah memenuhi ekspektasi yaitu menyasar pelanggan di kalangan anak muda atau milenial.

Kata Kunci : Efektivitas, Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS), Pelayanan, Nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, serta Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara M.A. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, ST., M.M, selaku Pembimbing I dan juga Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

7. Rasa terimakasih kepada seluruh jajaran karyawan Pegadaian Syariah Siringo-ringo rantauprapat yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu, yang telah bersedia dan memberikan kesempatan peneliti untuk meneliti di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Miar dan Ibunda Herawati yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil serta memberikan doa mulia yang tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, serta kepada adik Indah Rahayu yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, karena keluarga selalu menjadi tempat teristimewa bagi peneliti dan merekalah alasan peneliti dapat berjuang hingga saat ini.
9. Terimakasih kepada tuan pemilik Nim 1920500051 yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi.
10. Terimakasih kepada teman peneliti, Rabiatul Jamilah, Lausin Nadia Ritonga, Thasya Fah Renny, Rida Pebriani Pasaribu, Putri Ananda Siregar yang telah menemani dan membantu peneliti dari awal masa perkuliahan sampai selesai.
11. Untuk sahabat peneliti dimana pun berada, teman KKL, Magang, Organisasi, dan juga teman kos, terimakasih atas kesetiaan dan kebersamaan selama ini, semoga kita menjadi orang-orang yang sukses dikemudian hari.
12. Sahabat, kerabat dan seluruh rekan mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah 3 angkatan 2019

yang sudah kebersamai dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan amanah orang tua.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberi pelajaran serta suka dan duka selama kurang lebih 4 tahun terakhir membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya Peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak 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, Oktober 2023
Peneliti,

WIDYA HARTATI
NIM. 19 401 00113

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	zal	z	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 dibawah)
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
ه	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 harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Ḍommah	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
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	Ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat

fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *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 diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

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

ﻝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara katasandang 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 nama 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 tak terpisahkan 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 Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Batasan Istilah	11
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	14
1. Efektivitas	14
2. Pelayanan	16
3. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	23
4. Nasabah.....	28
B. Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian.....	37

C. Subjek Penelitian.....	37
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	40
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Umum dan Letak Geografis Pegadaian.....	43
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas di Perusahaan	47
D. Produk Pegadaian Syariah.....	48
E. Pembahasan Hasil Penelitian	53
F. Keterbatasan Penelitian.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel IV. 1 Jumlah Nasabah Tahun 2020-2022.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Aplikasi PSDS	5
Gambar II.2 Ulasan dari Nasabah	7
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Di Cabang Pegadaian Syariah Siringo-ringo...47	
Gambar IV.2 Aplikasi Pegadaian Syariah digital Service (PSDS).....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan atau lembaga yang bergerak di sektor jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan fidusia mikro. Atau dengan istilah lain, kegiatan penjaminan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu, dengan tujuan untuk memperoleh sejumlah uang/ pinjaman tertentu dan barang yang dijaminan tersebut akan ditebus kembali sesuai kesepakatan di awal antara nasabah dengan lembaga atau perusahaan pegadaian.¹ Perusahaan umum pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi memiliki izin untuk melakukan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai sebagaimana dimaksud dalam KUH Perdata, pasal 1150. Gadai adalah hak yang dapat diperoleh oleh orang yang mempunyai hutang atas suatu barang bergerak yang dapat diserahkan kepadanya oleh orang yang mempunyai hutang atau orang lain atas namanya dan juga memberikan kuasa kepada orang yang mempunyai hutang itu.²

Secara umum pegadaian dibagi menjadi dua jenis, yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Pegadaian konvensional menurut hukum perdata memiliki asas tolong-menolong, dimana usaha pegadaian memiliki

¹Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 231.

²Tiar Lina, dkk., *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank*, (Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta, 2022), hlm. 180.

keuntungan yaitu bunga dan biaya administrasi. Peminjam atau debitur dari pegadaian dan juga harus menyerahkan barang bergerak yang dapat digadaikan atau digunakan. Seiring dengan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, pegadaian juga membuka jasa keuangan syariah salah satunya adalah pegadaian syariah.³

Meskipun secara kasat mata dipandang sama tanpa ada perbedaan antara pegadaian syariah dengan konvensional namun diantara keduanya jelas berbeda, dapat dilihat dari praktik lembaganya, sistem operasional dan pengelolaan pembiayaan serta perolehan keuntungan atau bagi hasil, pegadaian syariah sudah tentu menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dengan menghindarkan adanya bunga karena itu termasuk riba, dan pada pegadaian konvensional menerapkan sistem bunga atas keterlambatan pembayaran barang gadai dan pada pegadaian syariah menggunakan sistem upah jasa/ ujroh. Kebolehan mengenai hukum gadai sendiri juga terdapat dalam Al-Qur'an, surah Al-Baqarah ayat 283 yaitu:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ
فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ
وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا
فَإِنَّهُ سَاءَ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

³Ibid, hlm. 181.

Artinya: “jika kamu dalam perjalanan (dalam bermu`amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, mala hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikan maka sesungguhnya dia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Perkembangan produk berbasis syariah semakin populer di Indonesia, termasuk lembaga non bank pegadaian. Pegadaian syariah atau yang sering disebut dengan *rahn* beroperasi dengan metode *Fee Based Income (FBI)* yaitu pendapatan bank atau perusahaan di luar dari pendapatan bunga atau kredit, melainkan pendapatan yang bersumber dari luar aktivitas utama jasa-jasa perbankan atau lembaga lainnya.⁴ Pegadaian terus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam setiap sistemnya agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang terus berkembang pesat dan sangat maju di bidang teknologi, salah satu cara pegadaian dalam menghadapi persaingan di era ini yaitu dengan mengembangkan sejumlah produk dan layanan digital untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah maupun calon nasabah dan juga sebagai nilai tambah atau nilai plus pegadaian tersebut.

Perkembangan teknologi digitalisasi saat ini berkembang pesat dengan banyaknya literasi dan tidak menutup kemungkinan dapat mengubah masa depan kehidupan manusia menjadi lebih baik, lebih mudah, lebih cepat, dan

⁴Fatih Fuadi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank*, (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2020), hlm. 133.

lebih aman. Hal ini juga berdampak pada lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan agar tidak tergerus oleh pesatnya perkembangan teknologi.

Melalui strategi Generasi G-5 Star, pegadaian mulai mentransformasi perusahaan menjadi usaha perusahaan keuangan. Dengan diluncurkannya aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS), merupakan langkah awal perubahan untuk memperbesar target pasar ke generasi milenial. Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. Layanan Digital Pegadaian Syariah dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya lebih dari 10.000 orang telah mengunduh aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSDS, pelanggan atau calon pelanggan dapat mengakses informasi mengenai produk dan layanan Pegadaian yang disediakan oleh Pegadaian. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi PSDS ini adalah pelanggan mendapatkan pelayanan yang setara dengan pelayanan di outlet Pegadaian.⁵

⁵Denia Maulani, “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”, *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, No. 2 Desember 2020, hlm. 186.

Gambar I.1 Aplikasi PSDS



Sumber : Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

Dari informasi yang didapat dari *Google Play Store* pengunduhan aplikasi PSDS telah mencapai 500.000+ kali unduh, sedangkan berdasarkan data, ulasan, rating serta komentar dari masyarakat yang mengunduh aplikasi ini bahwasanya banyak dari nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini mengeluhkan sistem aplikasi yang sering kali *error* dan respon yang lama, hal ini tentunya membuat nasabah baru yang ingin menggunakan aplikasi ini takut dan berfikir dua kali untuk menggunakannya.

Nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat terdiri dari berbagai kalangan dan usia, kebanyakan masyarakat lebih memilih datang ke outlet daripada menggunakan aplikasi, terutama nasabah yang berusia lanjut

kurang mengerti menggunakan android dan aplikasi, seperti yang disampaikan oleh nasabah melalui wawancara dengan 2 orang nasabah pegadaian syariah yaitu dengan Ibu Lili mengatakan bahwa lebih memilih datang langsung ke outlet Pegadaian daripada bertransaksi melalui aplikasi karena seringkali terjadi *error* dan lamanya proses di aplikasi tersebut.⁶ Sedangkan Ibu Noni mengatakan tidak memakai aplikasi tersebut karena pada saat ingin mendaftar sangat susah dan lama sehingga memilih untuk tidak jadi menggunakan aplikasi tersebut.⁷

Pada Aplikasi PSDS ini terdapat 3 kendala yang sering muncul yaitu sering terjadi *error*, kurang efisien serta daya tanggap yang rendah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi adalah kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya). Sedangkan menurut Deardem, seperti dikutip oleh Hayuning Rizky bahwa efisiensi adalah kemampuan unit organisasi untuk mencapai tujuan yang harus dicapai oleh instansi.⁸ Dapat disimpulkan bahwa efisien adalah melakukan suatu pekerjaan secara cermat dan berdaya guna. Sedangkan efektif adalah sebuah usaha untuk mencapai tujuan, hasil dan target yang diharapkan secara tepat waktu. Yang kedua kurangnya daya tanggap aplikasi PSDS, menurut Kotler dan Keller, *Responsiveness* atau daya tanggap adalah

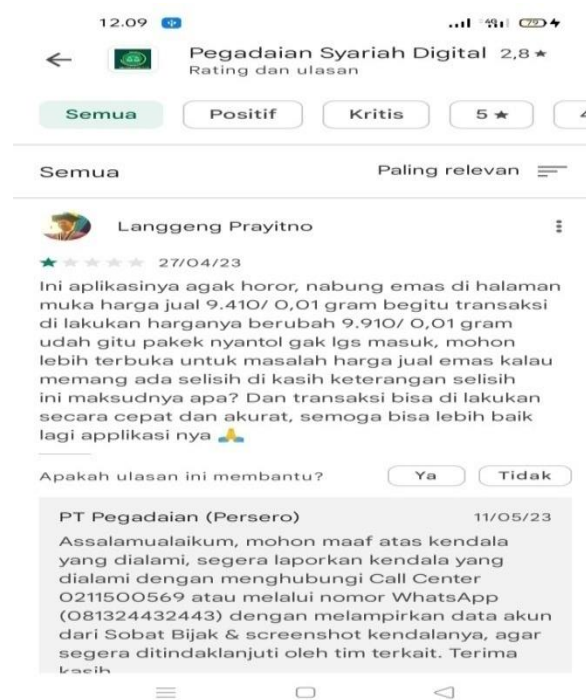
⁶ Lili, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara (Rantauprapat, 17 Juni 2023. Pukul 10.00 WIB).

⁷ Noni, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara (Rantauprapat, 17 Juni 2023. Pukul 10.45 WIB).

⁸ Hayuning Rizky, "Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatut Sipil Negara Di Secretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur", dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 5, No. 1, Tahun 2017, hlm. 135.

kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, sedangkan *error* yaitu kerusakan pada jaringan sistem/tidak meresponnya aplikasi terhadap perintah sistem aplikasi, dimana *error* ini mengakibatkan aplikasi tidak bisa dibuka, data yang tidak lengkap serta tidak mendapatkan informasi yang diminta.

Gambar I.2 Ulasan Dari Nasabah



sumber : Aplikasi Play Store

Lampiran gambar diatas merupakan salah satu contoh dan dapat diketahui bahwa memang sering terjadi *error* pada aplikasi PSDS ini dan menimbulkan keluhan dari nasabah penggunaanya. Dari hasil penelitian Jihan Rizky dalam jurnal bahwa aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini semenjak dirilis pada 2018 sampai saat ini masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan para nasabah pegadaian cabang Tarandam, yang mengatakan tidak memahami bagaimana penggunaan dari aplikasi tersebut, dan bahkan banyak

dari nasabah pegadaian cabang Tarandam yang tidak menggunakannya akibat dari adanya kendala terhadap aplikasi tersebut seperti *error* aplikasi, kesulitan mengisi data diri saat membuka rekening tabungan emas, dan kesulitan dalam memverifikasi email yang didaftarkan.⁹ Berdasarkan pernyataan di atas peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas layanan PSDS ini di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat.

Pada Pegadaian syariah Cabang Siringo-ringo Rantauprapat, diketahui jumlah keseluruhan nasabah yang aktif pada april 2023 di pegadaian tersebut sebanyak 2.562 nasabah aktif dan tercatat sebanyak 1.078 nasabah pengguna aplikasi PSDS serta 1.484 nasabah yang belum menggunakan aplikasi PSDS, dari jumlah diatas terlihat bahwa nasabah masih lebih memilih datang ke outlet daripada menggunakan aplikasi ini, seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat oleh saudari Fitri Sundari mengatakan bahwa sebagian nasabah adalah para orang tua yang tidak memahami bagaimana cara penggunaannya dan kebanyakan nasabah masih melakukan transaksi secara manual.¹⁰

Aplikasi Pegadaian Syariah ini sesuai dengan teori menurut *Romneydan Steinbart* yang menyatakan bahwa karakteristik informasi antara lain : Relevan, sebagian informan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena mereka perlu untuk mendapatkan informasi yang ada, Reliabel yaitu

⁹Jihan Rizky, dkk, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Services Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang”, dalam *Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan (JISIP)*, Volume 5, No. 4, 1, November 2021, hlm. 6.

¹⁰Fitri Sundari, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara (Rantauprapat, 16 Juni 2023. Pukul 14.00 WIB).

informasi yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah digital sudah akurat dan dapat dipercaya karena sistem juga diawasi oleh OJK, Lengkap yaitu aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang dapat membantu nasabah dan yang terakhir dapat dipahami, terdapat berbagai informasi di aplikasi ini yang dapat memudahkan pembaca untuk melihat informasi dan mudah dipahami.¹¹

Berdasarkan teori dan hasil wawancara bertolak belakang dengan yang ada di lapangan, masyarakat khususnya nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat lebih dominan menggunakan sistem manual daripada menggunakan aplikasi PSDS karena sistem aplikasi ini masih banyak kekurangan dan terkadang pada sistem aplikasi ini masih sering terjadi *error* atau kegagalan bertransaksi dan selain itu juga ketika dalam proses pendaftaran di aplikasi ini juga masih sulit dilakukan. Dari permasalahan diatas peneliti ingin meneliti apakah dari semua nasabah pengguna aplikasi ini dapat mengoperasikannya dengan benar dan tidak terjadi *error* dan seberapa efektif dan berpengaruhnya aplikasi ini dalam menambah jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Siringo-ringo Rantauprapat.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan pada Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat ini memberikan pelayanan yang kurang sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti di Pegadaian Syariah siringo-ringo rantauprapat. Didasari dengan fenomena di atas, peneliti akan melakukan penelitian berdasarkan masalah-masalah dan tiga dimensi

¹¹Romney dan Steinbart, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 5.

yang belum tercapai secara maksimal dalam aplikasi ini yaitu efisiensi, reliabilitas dan daya tanggap/ sering terjadi eror pada saat penggunaan aplikasi tersebut serta meneliti tentang seberapa efektifnya pelayanan menggunakan aplikasi berbasis online Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS) dalam menarik minat nasabah baru terutama para generasi muda, maupun mempertahankan loyalitas nasabah lama. Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat judul. **Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat.**

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah yang bertujuan agar penelitian ini berjalan dengan baik, hasilnya akurat dan pembahasannya lebih spesifik, juga mengingat bahwa peneliti sendiri memiliki keterbatasan kemampuan, dana dan waktu. Oleh karena itu, hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan penafsiran atas hasil penelitian ini. Penelitian ini dibatasi hanya meneliti tentang efektivitas layanan Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat.

C. Batasan Istilah

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.¹²

2. Layanan

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 berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹³

3. Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS)

PSDS merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi Pegadaian karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan fitur layanan yang telah disediakan aplikasi ini melalui *smartphone*.¹⁴

¹²Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Depublish, 2020), hlm. 126.

¹³Arusta Atmadjati, *Layanan Prima Pada Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), hlm. 13.

¹⁴Praditha Salsabila, “Peneraan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran”, dalam *Jurnal Informatika Kesatuan* Volume 2, No. 1 Tahun 2022, hlm. 32.

4. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (lembaga keuangan). Nasabah terbagi atas nasabah penyimpan dan nasabah debitur.¹⁵

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan penulis diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat?
2. Bagaimana Efektivitas Pegadaian Syariah Digital *Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini dilakukan agar dapat memahami hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat
2. Untuk mengetahui efektivitas Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat

¹⁵ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: Depublish, 2019), hlm.23.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi peneliti, dapat menambah kontribusi dan wawasan keilmuan tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah referensi perbandingan ketika melakukan penelitian dengan topik yang sama.
3. Bagi pegadaian, dapat mengetahui tingkat efektivitas pelayanan berbasisaplikasi secara *Online* dengan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.
4. Bagi masyarakat, dapat menambah pengetahuan mengenai aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan. Apabila suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan, maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif.¹ Sedangkan pada kamus bahasa Indonesia, efektif berarti membawa dampak baik, mujarab atau manjur.² Efektivitas ialah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, atau makin besar persentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya. Sedangkan menurut Ramadhan dan wiyono, yang dimaksud efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran atau tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai.³

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan bagian pokok untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan dijadikan acuan dalam setiap organisasi, perusahaan maupun lembaga lainnya. Bisa dikatakan

¹ Anggit Maeka Putri, "Efektivitas Layanan Pegadaian Digital *Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelayanan Purwokerto," (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021), hlm. 10.

²Hadi Syuaeb, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Solo: Sendang Ilmu, 2009), hlm. 139.

³Iwan Ramadhan, Hadi Wiyono, dkk., *Kiat Sukses PTK*, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2021), hlm. 68.

efektif jika tujuan maupun sasaran tersebut sudah tercapai dengan baik dan jika belum tercapai maka dikatakan tidak efektif karena tidak menjadikan sasaran dan tujuan tersebut tercapai.

a. Pendekatan Efektivitas

Untuk mengukur sejauh mana sebuah kegiatan atau aktivitas itu berjalan efektif, dibutuhkan pendekatan efektivitas. Terdapat beberapa pendekatan yang dilakukan terhadap efektivitas, yakni sebagai berikut:

1). Pedoman Sasaran (*Good Approach*)

Pada pendekatan ini, mengukur sudah sejauh mana sasaran yang dibuat oleh suatu perusahaan berhasil dicapai. Pendekatan ini diawali dengan mengidentifikasi sasaran bank, perusahaan atau organisasi dan mengukurnya dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

2). Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan ini merupakan jenis pendekatan yang mengukur efektivitas berdasarkan keberhasilan dalam suatu perusahaan atau organisasi dalam mendapatkan kebutuhan dan sumber yang dibutuhkannya. Suatu perusahaan harus bisa memperoleh berbagai macam sumber dan kebutuhan serta memelihara keadaan dan juga sistem agar dapat berjalan efektif.

3). Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Dalam pendekatan ini, asumsikan bahwa pendekatan proses yakni efisien dan kondisi kesehatan sebuah institusi internal. Dalam lembaga yang efektif, proses internal dapat berjalan lancar jika kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan dengan terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan, tetapi fokus pada kegiatan yang dilakukan oleh institusi sumber yang tersedia yang menggambarkan tingkat efisiensi dan kesehatan institusi.¹

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Dengan demikian, setiap upaya untuk membantu dan menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh orang lain, hal itu bisa dikatakan dengan pelayanan. Sementara menurut Groomros, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak bisa diraba atau dilihat, dan kegiatan tersebut terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang bertujuan untuk memecahkan

¹Alhadi Mulkat, "Keberhasilan Program Hasana Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BNI Syariah Cabang Bangkulu", (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), hlm. 22.

permasalahan konsumen atau pelanggan.² Dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 2) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.³

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan untuk membantu menyelesaikan atau mengurus kebutuhan orang lain, dimana keperluan itu bersangkutan paut antara kedua belah pihak, misalnya antara karyawan suatu lembaga dengan nasabah. Dimana pelayanan sebagai suatu kegiatan bagi karyawan bank atau perusahaan lain untuk memenuhi kebutuhan si nasabah, juga termasuk keperluan dalam kegiatan yang dilaksanakan dalam instansi tersebut. Berikut ini ayat al-qur'an mengenai pelayanan.

² Mishbahuddin, *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020), hlm. 13-14.

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 75.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁴

b. Budaya Layanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Exellent* menggambarkan etos/ budaya kerja suatu perusahaan/ bank/ organisasi dan karyawan. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu perusahaan perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima,

⁴ Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemahannya*, (Jakarta: Al- Jumanatul Ali, 2011), hlm. 45.

yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.⁵

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan layanan yang sangat baik dan lengkap, dimana dalam pelayanan ini mengutamakan kenyamanan dan kebutuhan nasabah sebagai prioritas utama bank atau lembaga lainnya. Budaya layanan prima ini harus tetap dijalankan sebagai bentuk penghargaan dan memprioritaskan kebutuhan nasabah/pelanggan perusahaan dan bank.

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Kecepatan, adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat.
- 2) Keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- 3) Ketepatan, pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah
- 4) Kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

⁵*Op Cit*, hlm 76-77.

c. Layanan elektronik (*Electronic Service*)

Layanan elektronik (atau *e-Service*) adalah penyediaan layanan melalui Internet, sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (*Online*), yang biasanya disediakan oleh pemerintah.⁶ Menurut Rowley, layanan elektronik didefinisikan sebagai “Perbuatan, usaha, atau pertunjukan yang dimediasi oleh TI. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Sedangkan *E-Service* merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan TIK di daerah yang berbeda, dimana teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu *Service*.⁷

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan elektronik merupakan layanan berbasis *Online* dan aplikasi dalam pelayanan nasabah guna untuk mempermudah komunikasi antara nasabah dan perusahaan tanpa harus bertemu langsung (tatap muka) dimana layanan elektronik ini juga efektif memudahkan pelayanan dan juga sebagai nilai tambah bagi lembaga atau perusahaan tersebut.

⁶Ratminto, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), hlm. 62.

⁷Nyoman Trisantosa, dkk., *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, (Yogyakarta: Depublish, 2022), hlm. 122.

1) Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Pelayanan adalah suatu keharusan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, agar pelayanan diperusahaan lebih terarah, semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip yang dijelaskan dengan ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan, artinya sesuai dengan harapan konsumen, untuk merasakan kepuasan yang maksimal. Konsep pelayanan dalam Islam sebagai berikut:

- a) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'āwun*). Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia dan pintu kebaikan bagi yang melakukannya (misalnya menolong kesusahan nasabah).
- b) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysīr*). Menyadari bahwa sifat manusia tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah menurunkan Syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan kepada manusia dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan dan membatasi kesulitan adalah menghilangkan hal-hal yang mempersulit (*masyaqqah*) masyarakat yang berlebihan dan menghabiskan daya manusia dalam pelaksanaannya. Meskipun begitu, bukan berarti Syariat Islam sepenuhnya menghilangkan kesulitan yang mungkin

dihadapi manusia dalam hidupnya, hanya saja ketentuan yang terdapat dalam Syariat Islam dapat mengurangi kesulitan yang dihadapi manusia.

- c) Prinsip Persamaan (*Musāwāh*). Manusia semuanya adalah sama, oleh karena itu tidak ada kelebihan antara satu individu dengan individu lainnya, (misalnya tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah).
- d) Prinsip Saling Mencintai (*Muḥabbah*). Rasa saling mencintai adalah mencintai saudara seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri (misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada komplain dari nasabah).
- e) Prinsip Lemah Lembut (*Al- Layin*). Melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, menyelesaikan masalah dengan musyawarah.
- f) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (misalnya penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan).⁸

⁸ Alissya Jahwa Basaqui, "Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Uleek Kareng", (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022), hlm. 52.

3. Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS)

a. Pengertian PSDS

Pegadaian Syariah Digital *Services* merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi *Online* secara *realtime*. Aplikasi tersebut membuat nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi melalui *smartphone* layaknya bertransaksi di outlet. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

Dengan tujuan memperbaiki layanan penggunaannya, aplikasi Pegadaian Digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan. Mulai *Booking Gadai Online*, Pengajuan Pembiayaan Usaha *Online*, Pembukaan Baru Rekening Tabungan Emas Pegadaian, hingga pembelian (*Top Up*) tabungan Emas Pegadaian. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian Digital juga terdapat fitur Transaksi Gadai, informasi seputar produk dan layanan pegadaian, serta berbagai fitur unggulan lainnya.⁹

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Digital *Service* sebagai aplikasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan berbagai fitur yang disediakan PSDS

⁹Feni Hariyati, fathuddin, Abdi dkk, “Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital *Services* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah),” dalam *IJIEB* Volume 5, No. 1, Juni 2020, hlm. 63.

dalam aplikasi tersebut tentunya sangat memudahkan nasabah dan calon nasabah nantinya.

b. Elektronik Marketing (E-Marketing)

Saat ini internet dan media elektronik lainnya seperti telepon seluler (ponsel) bukan merupakan hal baru bagi setiap individu. Revolusi pada teknologi informasi dan komunikasi mengubah cara perusahaan melakukan bisnis dan saat ini semakin banyak jumlah perusahaan yang memanfaatkan internet dan media elektronik untuk melakukan usaha pemasaran. Pemanfaatan internet dan media elektronik untuk membantu perusahaan melakukan aktivitas pemasaran mengarah pada apa yang dinamakan *elektronik marketing (e-marketing)*. *E-marketing* mengalami pertumbuhan yang sangat dramatis dan dinamis seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi dari waktu ke waktu.¹⁰

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, pada masa sekarang ini kehadiran elektronik marketing sebagai usaha pemasaran di era revolusi teknologi, dimana elektronik marketing ini membantu perusahaan dalam pemasaran di bidang teknologi dan *Online*. Semakin berkembangnya zaman sudah pasti

¹⁰ Setiyaningrum Ari, Udaya Jusuf, dan Efendi, *Jurnal Prinsip-Prinsip Pemasaran– Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Perusahaan Gblal, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Enterpreneural Marketing Dan E- Marketing*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 370.

perkembangan teknologi semakin maju dan pastinya harus disesuaikan dari waktu ke waktu.

c. Kelebihan dan Kelemahan Aplikasi PSDS

Aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) merupakan aplikasi yang mempunyai kegunaan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Sistemnya hampir sama seperti aplikasi *Mobile Banking* perbankan pada umumnya, yaitu melakukan berbagai transaksi hanya melalui *smartphone* saja dan mempunyai layanan yang dapat digunakan dengan menggunakan menu atau fitur yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diinstal oleh nasabah. Namun Aplikasi *Pegadaian Digital Service* mempunyai fitur lebih banyak dan beragam dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya. Dengan aplikasi *Pegadaian Digital Service*, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, melakukan pengajuan pinjaman, melihat semua cabang dari *Pegadaian* di seluruh Indonesia, mengetahui pembaruan harga jual atau beli emas untuk setiap harinya, dan masih banyak lagi. Selain itu, prosesnya pun mudah. Pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini terdapat beberapa fitur yang tersedia, yaitu fitur *Emas*, *Gadai*, *Pembiayaan*, *Pembayaran dan Top Up*, *Cicil Emas*, dan *Cabang Pegadaian*. Masing-masing dari fitur tersebut mempunyai beberapa layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam

melakukan berbagai macam proses atau transaksi. Pegadaian Digital memiliki beberapafitur, antara lain:

1. Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas)
2. Gadai (*Booking Service*, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
3. Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
4. Pembayaran dan Top Up (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM, Telkom)

Untuk melakukan transaksi pembayaran dapat menggunakan G-Cash. G-cash merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank. Selain menggunakan G-Cash, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi. Kendala yang terjadi pada saat nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran Dalam penggunaan aplikasi tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Setiap aplikasi pasti memiliki beberapa kendala. Adapun kendala yang sering terjadi saat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) yaitu sebagai berikut:

1. Transaksi yang tertunda, salah satu kendala yang sering terjadi adalah transaksi yang tertunda. Misalnya nasabah sudah mengisi saldo di tabungan emas namun saldo di aplikasi belum bertambah padahal sudah melakukan transaksi. Hal ini dapat terjadi karena sinyal atau jaringan yang terganggu, atau mungkin ada kendala pada pihak PT. Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi.
2. Masih banyak nasabah yang gaptek (gagap teknologi), saat ini masih banyak nasabah yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat menjadi kendala bagi nasabah pada saat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini. Karena tidak mengerti, akhirnya nasabah mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini.
3. Jaringan internet yang jelek atau mengalami gangguan. Selain kendala yang sudah disebutkan diatas, adapun kendala dalam jaringan internet. Jaringan internet yang buruk atau terganggu dapat disebabkan oleh posisi rumah yang jauh dari pusat kota, atau jenis kartu internetnya

yang mempengaruhi baik atau buruknya jaringan internet.¹¹

4. Nasabah

a. Definisi Nasabah

Nasabah atau biasa disebut pelanggan (*customer*) adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai kebutuhan akan manfaat produk dan jasa dari sebuah perusahaan yang kegiatannya terdiri dari pembelian, penyewaan serta layanan jasa.¹² Adapun pengertian nasabah menurut para ahli sebagai berikut:

- 1) Menurut Kasmir, “Nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri”. Sifat-sifat nasabah, antara lain: nasabah adalah raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah merupakan sumber pendapatan.¹³

¹¹ Praditha Salsabila, “Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran.”, dalam *Jurnal Informatika Kesatuan*, Volume 2, No. 1, Tahun 2022, hlm. 32-33.

¹² Mislah Hayati Nasution, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, ” dalam *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1, Tahun 2015, hlm. 65.

¹³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 206.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau bagian penting suatu perusahaan yang menjadi objek yang diberi pelayanan, seseorang yang menjadi prioritas di perusahaan tersebut dan sekelompok orang yang menjalin kerjasama dengan bank atau perusahaan dalam aktivitas lembaga tersebut dan semua keinginan nasabah harus dipenuhi dan diberikan pelayanan terbaik.

b. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁴ Meskipun banyak definisi mengenai kepuasan, definisi yang dominan dan banyak dipakai adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmation paradigm*. Dalam paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan.

Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang

¹⁴ Kurniati karim, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 31.

melakukan kontak layanan (*Service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, sebuah perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.¹⁵ Dari berbagai pendapat dan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan dari bank maupun perusahaan lainnya.

c. Loyalitas Pelanggan

Menurut Griffin, pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Menurut Griffin karakteristik pelanggan yang loyal antara lain:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur
- 2) Membeli diluar lini produk atau jasa
- 3) Menolak produk atau jasa dari perusahaan lain
- 4) Kebal terhadap daya tarik pesaing
- 5) Menarik pelanggan baru untuk perusahaan

¹⁵Ibid, hlm. 32.

- 6) Kelemahan atau kekurangan akan diberitahukan kepada perusahaan¹⁶

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas pelanggan adalah kesetiaan nasabah setelah merasakan pelayanan dari pihak bank, perusahaan atau lembaga lainnya, dimana nasabah tetap memilih menjadi nasabah di bank tersebut setelah merasakan pelayanan yang baik dan tidak beralih ke bank yang lainnya. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan penambahan jumlah nasabah di Pegadaian syariah yaitu dimana kepuasan pelanggan/nasabah sangat besar sekali peranannya untuk kelangsungan perusahaan.

Setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain dan hal ini akan menjadi keuntungan bagi pihak pegadaian jika nasabah merasa puas dan mempromosikannya kepada calon nasabah lain maka berpotensi menambah nasabah baru dan menambah jumlah nasabah di pegadaian tersebut terutama melalui aplikasi PSDS.

¹⁶Sofjan Assauri, *Strategic Marketing-Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 38.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang memiliki topik yang sama dengan penelitian ini telah lebih banyak diteliti, antara lain:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Vinnisyah Nurhidayah, Skripsi, IAIN Batusangkar (2022)	Faktor-Faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang	Terdapat dua faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), yaitu faktor internal meliputi kualitas aplikasi, promosi, dan pelayanan. Sedangkan faktor eksternal yaitu selera nasabah, situasi persaingan, faktor psikologi, dan sosial ekonomi masyarakat. ¹⁷
2.	Jihan Rizky Fadhilah, dlk, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JSIP), Padang, 2021	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang	Penerapan aplikasi PDS di Pegadaian cabang Tarandam Kota Padang masih belum maksimal, hal ini dikarenakan promosi atau informasi yang disebarkan masih kurang, sehingga masih banyak nasabah yang belum mengetahui akan adanya aplikasi pegadaian digital <i>Service</i> dan juga pemahaman nasabah akan penggunaan aplikasi tersebut masih kurang. ¹⁸
3.	Anggit Maeka Putri, Skripsi, IAIN Purwokerto (2021)	Efektivitas Layanan Pegadaian Digital <i>Services</i> (PSDS) Dalam Melayani Transaksi Produk	Berdasarkan hasil pengukuran karakteristik efektivitas layanan PDS dengan lima dimensi menunjukkan bahwa semua dimensi mendukung

¹⁷Vinnisyah Nurhidayah, Faktor-faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, (Skripsi, IAIN Batusangkar), 2020, hlm. 60-77.

¹⁸Jihan Rizky, dkk, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital *Services* Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang", dalam *Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan (JISIP)*, Volume 5, No. 4, 1, November 2021, hlm. 4-7.

		Gadai dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto	efektivitas tersebut dan layanan PDS berada pada kategori efektif. ¹⁹
4.	Wastina Sari, Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan	Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran layanan pegadaian digital <i>Service</i> berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi digital. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. ²⁰
5.	Alissya Jahwa Basaqi, Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2022)	Layanan Pegadaian Syariah Digital <i>Service</i> (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Uleek Kareng	Hasil Penelitian Alissya yaitu pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS. ²¹
6.	Iva Khoiril Mala, Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 2021	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> Syariah Di Pegadaian Cabang Malang	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam sistem pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PSDS ini terdapat tiga hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu efisiensi, reliabilitas, dan responsiveness. Dan terdapat satu kendala lagi

¹⁹ Anggit Maeka Putri, "Efektivitas Layanan Pegadaian Digital *Service* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelayanan Purwokerto," (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021), hlm. 54-61.

²⁰ Wastina Sari, Mhd Dani Habra, Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia, dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan kewirausahaan*, Vol. 2 No. 1, hlm. 198-199.

²¹ Alissya Jahwa Basaqi, "Layanan Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Uleek Kareng", (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022), hlm. 116.

			yaitu nasabah harus menunggu 14 hari kerja untuk dapat memproses distem jual belinya kembali. ²²
7.	Denia Maulani, Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Jawa Barat, 2020	Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital <i>Service</i> (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru	Operasional pelayanan PSDS di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru sudah memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa <i>online</i> , seperti efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi data nasabah, daya tanggap, kompensasi serta layanan call center. ²³
8.	Pradhita Salsabila Putri, Yoyon Supriadi, Jurnal Informatika Kesatuan, Bogor, 2021	Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT Pegadaian UPC Pagelaran	Penerapan aplikasi PDS sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi ini. m aplikasi ini memiliki nilai tambah yaitu kualitas layanan digital yang tergolong cepat, dan kemudahan bertransaksi. ²⁴

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan yang diteliti oleh peneliti yaitu pada penelitian Lindhi Anjar Sari, sama-sama meneliti tentang aplikasi PSDS dan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti efektivitas layanan PSDS dalam menambah jumlah nasabah, sedangkan penelitian oleh Lindhi meneliti analisis penerapan sistem PSDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi.

²²Iva Khoiril Mala, dalam *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, Volume. 3, No. 2, September 2021, hlm. 159-160.

²³Denia Maulani, Dalam *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Volume 3, No. 2, Desember 2020, hlm. 193.

²⁴Pradhita Salsabila, Yoyon Supardi, dalam *Jurnal Informatika Kesatuan*, Volume 2, No. 1, September 2021, hlm. 33.

Kemudian persamaan penelitian ini dengan penelitian Jihan Rizky Fadhillah adalah meneliti aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* dan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti tiga masalah yang sering ditemui pada aplikasi ini, sedangkan pada penelitian Jihan meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PSDS.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anggit Maeka Putri adalah meneliti bagaimana pelayanan dari aplikasi PSDS, dan perbedaannya dalam penelitian ini meneliti tingkat keefektifan layanan aplikasi ini terhadap penambahan jumlah nasabah, sedangkan pada penelitian Anggit meneliti tentang efektivitas layanan PSDS dalam melayani transaksi produk gadai dan non gadai PT Pegadaian (Persero).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Wastina Sari adalah meneliti pengaruh dari aplikasi PSDS ini terhadap nasabah, dan perbedaannya dalam penelitian ini meneliti bagaimana aplikasi ini apakah sudah sesuai dan mampu menambah jumlah nasabah di Pegadaian Syariah, sedangkan pada penelitian Wastina meneliti pengaruh aplikasi PSDS dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Alissya Jahwa Basaqui adalah meneliti tentang pengaruh/ dampak dari aplikasi ini terhadap nasabah, perbedaannya dalam penelitian ini meneliti tingkat keefektifan dan penambahan jumlah nasabah, sedangkan pada penelitian Alissya meneliti aplikasi PSDS ini dalam meningkatkan minat nasabah Pegadaian Syariah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Iva Khoiril Mala adalah meneliti tentang efektivitas aplikasi PSDS, perbedaannya dengan penelitian ini yaitu pada penelitian Iva Khoiril Mala tidak membahas mengenai penambahan jumlah nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Denia Maulani adalah meneliti tentang bagaimana operasional pelayanan aplikasi PSDS, perbedaannya dalam penelitian ini meneliti efektivitas aplikasi PSDS dan pengaruhnya terhadap penambahan jumlah nasabah, sedangkan pada penelitian Denia maulani mendalami mengenai operasional pelayanan aplikasi PSDS.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Praditha Salsabila adalah meneliti tentang aplikasi PDS, perbedaannya dalam penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi PDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Siringo-ringo Rantauprapat, Kabupaten Labuhanbatu. Waktu dalam penelitian ini dimulai pada bulan April 2023 sampai Oktober 2023.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa sesuatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang secara holistik dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.¹

C. Subjek Penelitian

Subjek adalah siapa saja orang yang dijadikan sumber informan dalam penelitian, dan dalam penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah pihak pegadaian yaitu wawancara dengan penaksir dan kasir, sebanyak 2 orang dan wawancara dengan 10 nasabah seperti pedagang, ibu rumah tangga dan mahasiswa. Teknik pemilihan 10 nasabah yaitu nasabah prioritas, nasabah aktif pengguna aplikasi PSDS dan nasabah tabungan emas.

¹ Feny Rita, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 5.

D. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti secara langsung yang memberikan data kepada pengumpul data. Artinya data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Sumber data primer ini dilakukan dengan wawancara langsung kepada pelaku usaha, karyawan dan konsumen. Indikator yang melatar belakangi wawancara ini yaitu agar informasi yang didapat lebih jelas dan akurat.² Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer dari pihak pegadaian melalui wawancara langsung dengan dua orang pegawai Pegadaian Syariah.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data penunjang yang berkaitan dapat berupa dokumen atau catatan tentang *subject matter* atau dalam kajian ilmu merujuk pada topik, subjek, atau materi yang menjadi fokus utama dalam bidang penelitian atau disiplin ilmu tertentu yang ditulis orang lain, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan. Sumber data sekunder diharapkan dapat membantu penelitian agar dapat mengungkap data yang diperlukan dalam penelitian, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap. Data sekunder

²Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 137.

yang peneliti gunakan berasal dari perpustakaan, gambar, dokumen, dan sumber-sumber lainnya yang sangat membantu terkumpulnya data.³

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Untuk penelitian kualitatif, alat utama yang digunakan adalah si peneliti itu sendiri (*Human Instrument*). Dalam hal ini si peneliti terjun langsung dengan menggunakan alat-alat pengumpulan data seperti Observasi dan Wawancara.⁴Berikut adalah penjelasan tentang teknik pengumpulan data:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang di perlukan untuk menyajikan gambaran *real* suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.⁵

2. Wawancara

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara

³Ibid, hlm. 10.

⁴Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Syariah Press, 2012), hlm.37.

⁵Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm 29.

pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu/ tema yang diangkat dalam penelitian atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 2 orang pegawai Pegadaian Syariah dan 10 nasabah pengguna aplikasi PSDS.

3. Dokumentasi

Proses pengumpulan data berupa catatan-catatan, arsip-arsip dan sejenisnya termasuk laporan-laporan yang bersangkutan paut dengan permasalahan penelitian. Misalnya data fisik lembaga, mencakup: sejarah, batas-batas lokasi penelitian, sumber daya manusia, keadaan sarana dan prasarana, keadaan data koleksi, dan lain-lain.⁷

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui :

1. Trianggulasi

Metode trianggulasi merupakan proses verifikasi data, antara wawancara dengan wawancara, wawancara dengan observasi. Trianggulasi sumber data adalah proses verifikasi data wawancara dengan data sumber tertulis (dokumentasi). Trianggulasi teori

⁶Ibid, hlm.30.

⁷Muhammad Rum, *Desain Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Jakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 16.

merupakan proses verifikasi antara data yang diperoleh di lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dengan teori-teori dari pakar.⁸

2. Perpanjangan Pengamatan / penelitian

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti harus kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk membuktikan keakraban antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak lagi ada informasi yang tersembunyi.⁹

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Milles dan Faisal analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

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

⁸*Op Cit*, hlm.20.

⁹*Op Cit*, hlm. 21.

3. Verifikasi data, 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.¹⁰

¹⁰*Op Cit*, hlm. 34.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Umum dan Letak Geografis Pegadaian

Dalam sejarah dunia usaha pegadaian pertama kali dilakukan di Italia. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya meluas ke wilayah-wilayah Eropa lainnya seperti Inggris, Perancis dan Belanda. Oleh orang-orang Belanda lewat pihak VOC usaha pegadaian dibawa masuk ke Hindia Belanda. Bisnis gadai melembaga pertama kali di Indonesia sejak Gubernur jenderal VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening. Seiring dengan perkembangan zaman pegadaian telah beberapa kali berubah status mulai sebagai Perusahaan Jawatan (1901) dan perusahaan di bawah IBW (1928). Kemudian status pegadaian berubah menjadi perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-undang No. 19 Prp. 1960.

Perkembangan selanjutnya pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI no. 7 tahun 1969 PN Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan). Kemudian pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah no. 10 tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Sampai saat ini lembaga yang melakukan usaha berdasarkan atas hukum gadai hanyalah Perum Pegadaian.¹

¹Ali Murtadho, "Normativitas Pegadaian Syariah dan Praktiknya di Dunia Muslim", dalam *jurnal kajian islami dan masyarakat*, Volume 4, No. 1, tahun 2021, hlm. 116-117.

Pada mulanya 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 HUT pegadaian. Selanjutnya, dengan Staatsblad 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut mendapat status Dinas Pegadaian sebagai Perusahaan Negara dalam arti Undang-undang Perusahaan Hindia Belanda.¹

Adapun pegadaian syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah /unit layanan gadai syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha lain PT Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari Tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di Tahun yang sama pula, 4 kantor cabang pegadaian

¹ Veithzal, Rivai, dkk., *Bank and Financial institution management, conventional and sharia system*, (Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2007) hlm. 131.

di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah. Saat ini jasa gadai syariah dikembangkan dalam bentuk outlet-outlet gadai syariah.²

Pertumbuhan pemberian kredit gadai syariah tumbuh rata-rata 12% per tahun untuk perhitungan *Outstanding Loans* (OSL) pada tahun 2015 hingga Agustus sebesar Rp3,32 triliun. Adapun jumlah nasabahnya, sebanyak 600 ribu nasabah pegadaian syariah di seluruh Indonesia. Ini jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah nasabah pegadaian konvensional. Sedangkan jumlah pegawai pegadaian syariah hanya 11% dari total pegawai PT Pegadaian.

Dari jumlah OSL yang diberikan, kredit gadai emas mendominasi. Padahal pegadaian syariah memiliki berbagai macam produk pemberian kredit. Diantaranya adalah pinjaman KCA, pinjaman angsuran Fidusia untuk pengembangan UMKM. Pinjaman Angsuran Sistem Gadai untuk pengusaha mikro dan kecil, dan kucica (Pengiriman uang instan, cepat dan aman) untuk layanan pengiriman uang dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan serikat Barat. Sedangkan untuk produk pergudangan, belum banyak dilayani oleh pegadaian syariah. Secara nasional, kontribusi barang gudang yang digadaikan hanya 2%. Pada tahun 2013, pegadaian syariah kembali menggenjot pegadaian dengan barang gudang. Rencananya pegadaian syariah akan melakukan *spin off* dari perusahaan induknya pada tahun 2019.³

Di kota Rantauprapat sendiri ada dua unit kantor Pegadaian Syariah, yaitu di Jl. Gelugur dan Jl. Siringo-ringo. Kantor cabangnya berada di Jl. Siringo-

² Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Jakarta: KENCANA, 2009) hlm. 404.

³ Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Jakarta: KENCANA, 2009) hlm. 405.

Ringo No. 14C, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhan Batu, Provinsi Sumatera Utara. Atau lebih tepatnya di samping mesjid An-nur.

B. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

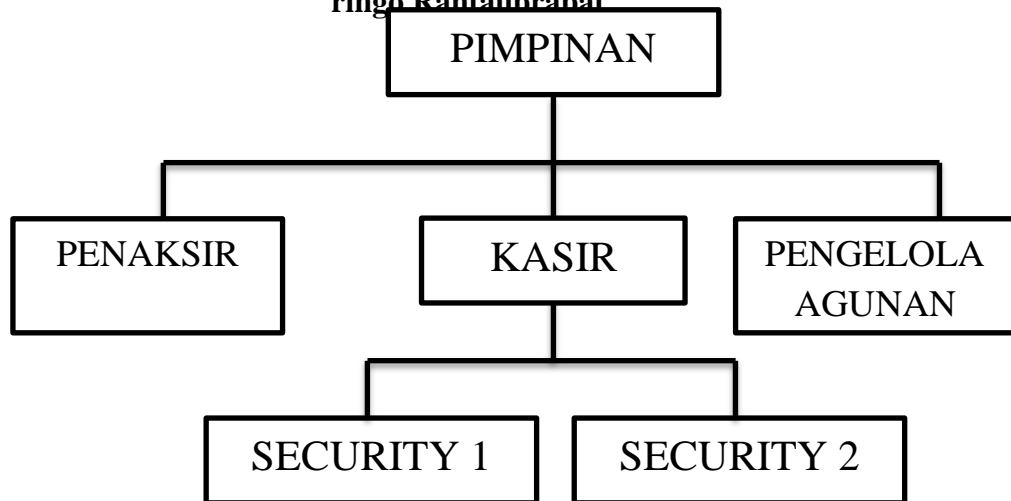
2. Misi

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- c. Memberikan *Service excellence* dengan fokus nasabah melalui :
 - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - 4) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.⁴

⁴www.pegadaian.co.id Diakses pada tanggal 17 September 2023 pukul 17:52

C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas di Perusahaan

Gambar IV.1 Struktur Organisasi di Cabang Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantaunrat



Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah Siringo-ringo adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang bertugas mengelola operasional cabang, yaitu:
 - a. Menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang di dasarkan pada penerapan prinsip-prinsip syariah Islam.
 - b. Pimpinan cabang juga melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.
 - c. Pimpinan cabang sebagai pelaksana teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
 - d. Secara organisatoris pimpinan cabang bertanggung jawab kepada pimpinan wilayah, selanjutnya pimpinan wilayah akan melaporkan hasil kegiatan binaan kepada direksi. Sedangkan direksi akan membuat kebijakan dan pengelolaan kantor CPS dan memberikan

respon atau tindak lanjut atas laporan pimpinan wilayah dengan dibantu oleh jendral manager pegadaian pusat.

2. Penaksir adalah orang yang menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan penaksiran uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan. Tugas-tugas penaksir:
 - a. Memberikan pelayanan kepada *rahin* dengan cepat, mudah, dan aman.
 - b. Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Memberikan perhitungan kepada pemimpin cabang penggunaan pinjaman gadai oleh *rāhīn*.
 - d. Menetapkan biaya administrasi dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kasir dan penyimpanan adalah orang yang bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembuktian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran operasional kantor cabang.

D. Produk Pegadaian Syariah

1. Pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah)

Pembiayaan *rahn* dari pegadaian syariah adalah solusi tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Dengan prosesnya yang hanya dalam waktu 15 menit, dana yang nasabah ajukan bisa langsung cair.

Jaminan untuk gadai syariah ini yaitu berupa barang perhiasan, elektronik, atau kendaraan bermotor yang akan tersimpan aman di Pegadaian.⁵

Adapun beberapa keunggulan dari produk ini, yakni layanan *rahn* tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia dengan prosedur pengajuannya yang sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian, yang selanjutnya akan diproses dalam waktu singkat. Pinjaman (*marhun bih*) yang bisa didapatkan dari produk ini mulai dari 50 ribu hingga 500 juta rupiah atau lebih dengan jangka waktu peminjaman maksimal 120 hari.

Pinjaman ini dapat diperpanjang dengan cara membayar *mu'nah*-nya saja atau dengan cara membayar *mu'nah* dan mengangsur sebagian uang pinjaman. Untuk pelunasan gadai syariah ini juga dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *ijārah* selama masa pinjaman. Tanpa perlu membuka rekening, nasabah bisa menerima pinjaman dalam bentuk tunai.

Pegadaian Syariah memberikan syarat mudah bagi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman melalui produk ini yakni membawa fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya dan menyerahkan barang jaminan. Untuk barang jaminan berupa kendaraan bermotor, nasabah diharapkan membawa BPKB kendaraan tersebut.⁶

⁵Agus Siswanto Dkk, HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020). hlm 188.

⁶ Agus Siswanto Dkk, HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020). hlm 191.

2. Arrum Haji

Pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan nasabah kemudahan untuk pendaftaran dan pembiayaan haji. Dengan jaminan berupa emas minimal senilai 7 juta rupiah plus bukti SA BPIH SPPH dan buku tabungan haji. Keunggulan produk ini adalah nasabah bisa memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji. Nasabah juga tidak perlu khawatir karena emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian. Dengan biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau, jaminan emas ini juga dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi untuk bisa mengajukan Arrum Haji ini yaitu nasabah harus tercatat sebagai pendaftar haji dan membawa fotokopi KTP.⁷

3. Multi Pembayaran *Online*

Multi Pembayaran *Online* adalah produk dari Pegadaian Syariah yang melayani pembayaran untuk berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara *Online*.

Layanan MPO sebagai solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki

⁷Agus Siswanto Dkk, HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020). hlm 192.

rekening di bank. Biaya administrasi pada MPO ini bersifat kompetitif. Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas. Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruh proses ini dilakukan dalam satu loket layanan, dan setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan.

Persyaratan untuk menggunakan layanan dari produk ini juga tergolong mudah, nasabah cukup datang ke outlet Pegadaian terdekat dengan membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api, dan lain sebagainya.⁸

4. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman. Jika emas yang dikonsinyasikan terjual, nasabah akan mendapatkan pembagian dari hasil penjualan, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki bisa lebih produktif.

Keuntungan produk Konsinyasi Emas ini adalah dikelola oleh PT Pegadaian (persero) yang merupakan BUMN terpercaya, emas akan terproteksi 100%, transparan dalam pengelolaan, serta menghasilkan keuntungan yang kompetitif dengan investasi lainnya. Persyaratan untuk melakukan konsinyasi ini juga cukup mudah, yakni nasabah cukup menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang masih

⁸Ibid, hlm. 193.

berlaku; kuitansi pembelian emas atau berita acara serah terima emas yang dibeli di Pegadaian; dan mengisi dokumen pengajuan konsinyasi dan materai 6000 sebanyak dua lembar.⁹

5. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini sekaligus bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Dengan harga terjangkau yang dimulai dengan harga Rp 5.000,00- an atau setara dengan berat 0,01 gram (dengan asumsi harga emas Rp 500.000,00/gram), nasabah sudah bisa memiliki Tabungan Emas. Dengan layanan petugas yang professional.

Tabungan Emas ini bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset. Selain itu, Tabungan Emas ini juga mudah dicairkan ketika kita memiliki kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi. Untuk membuka rekening Tabungan Emas, nasabah bisa datang ke kantor cabang pegadaian di seluruh Indonesia (sementara hanya tersedia di kantor cabang rintisan) dengan melampirkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku.¹⁰

6. MULIA (*Murābahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

MULIA adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka

⁹ibid, hlm. 193

¹⁰Ibid, hlm. 194.

waktu yang fleksibel. MULIA dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

Produk MULIA ini memberikan proses yang mudah dengan layanan profesional dan bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga potofolio asset. Dengan sifat emas batangan yang sangat likuid ini, emas bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak nasabah.¹¹

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Efektivitas berarti tercapainya suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan yang terlaksana dengan benar sesuai prosedur yang ditentukan. Ada banyak hal yang bisa dijadikan sebagai tolak ukur seberapa efektif suatu kegiatan terlaksana. Yang akan peneliti bahas disini adalah seberapa efektif layanan PSDS yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah, aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi *Online (mobile marketing)* yang diterbitkan dan di klaim dapat memudahkan transaksi bagi nasabah pegadaian karena aplikasi ini berbasis *Online* dan berbasis *realtime* atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Aplikasi ini beroperasi hampir sama dengan *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan, dengan aplikasi ini nasabah dapat melakukan transaksi, pengecekan, dan lain sebagainya dengan lengkap seperti memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

¹¹Agus Siswanto Dkk, HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020). hlm 194.

Dalam mengukur tingkat keefektifitasan suatu pelayanan yang dilakukan secara *Online*, Tjiptono dan Chandra berpendapat dalam teori E-Servqual ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa *Online*, yaitu efisiensi, reliabilitas fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak.¹² Adapun 7 dimensi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Efisiensi

Efisiensi yaitu suatu gambaran dari perbandingan antara usaha dengan hasilnya.¹³ Dengan kata lain efisiensi adalah kestabilan pelaksanaan dan operasi dari suatu aplikasi tersebut. Aplikasi PSDS ini sendiri di klaim oleh pihak pegadaian memiliki kemudahan dalam pengaksesan, seperti yang dikatakan oleh Ibu Herlina selaku kasir di UPS Siringo-ringo.

“Sebenarnya aplikasi ini mudah diakses atau digunakan dimana saja, dengan catatan nasabah tersebut kalau sudah pandai mengoperasikan handphone pasti mudah, yang pertama mendownload aplikasi di playstore kemudian mendaftar/ login bisa melakukan aktivasi di outlet Pegadaian”.¹⁴

Jika dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan pegadaian di atas bahwa aplikasi pegadaian syariah digital *Service* ini memang mudah digunakan untuk mengakses fitur-fitur pegadaian dengan cara seperti menginstal aplikasi pada umumnya kemudian mendaftar dan aktivasi. Proses pendaftaran dan login ke aplikasi terbilang mudah dengan memasukkan beberapa hal yang diminta seperti

¹²Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm. 176.

¹³Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi* (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan, 2018), hlm. 233.

¹⁴Herlina, *Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo*, wawancara (Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

nama, email, nomor handphone dan membuat kata sandi/ *password* lalu mendaftar untuk memiliki akun di aplikasi ini. Namun demikian, tentu saja aplikasi ini masih memiliki kekurangan dalam pengoperasiannya seperti yang dikatakan oleh Ibu Herlina berikut:

“Terkadang masih sering terjadi eror sistem tergantung bagaimana jaringan, karena aplikasi ini berbasis *Online* maka tidak menutup kemungkinan terjadinya *error*, dan juga ada sedikit keluhan dari nasabah”.¹⁵

Jika untuk melihat keefisiensian dari aplikasi ini menurut Ibu Hesti sudah efisien dan berjalan sebagaimana mestinya, jika sudah melakukan aktivasi ke pegadaian maka transaksi selanjutnya akan mudah dilakukan karena tujuan dari aplikasi ini untuk memudahkan nasabah mengakses informasi pegadaian dimana saja dengan mudah tanpa perlu datang ke outlet pegadaian, karena pada zaman sekarang ini hampir semua kalangan menggunakan *smartphone* dan dapat mengoperasikannya, tidak hanya anak generasi milenial tetapi yang berusia menengah bahkan ibu rumah tangga usia 40-50 tahun juga sudah menggunakan *smartphone*. Seiring perkembangan zaman yang menuntut aktivitas serba digital pegadaian juga mengeluarkan aplikasi berbasis *Online* untuk memudahkan nasabah dan pihak pegadaian juga.

2. Reliabilitas

¹⁵Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

Berdasarkan tujuan dari aplikasi PSDS ini untuk memudahkan bertransaksi, reliabilitas termasuk bagian penilaian keefisienan aplikasi yaitu bagaimana kemampuan pihak pegadaian untuk memberikan layanan yang akurat tanpa ada kesalahan ataupun *error* dalam aplikasi tersebut. Selayaknya aplikasi berbasis *Online* lainnya tentu saja aplikasi PSDS ini juga mengalami *error system* dan merupakan suatu hal yang wajar, seperti yang dikatakan oleh Ibu Herlina tentang bagaimana reliabilitas pada aplikasi PSDS ini.

“Kalau sistem operasionalnya sudah berjalan sebagaimana mestinya, nasabah mengecek harga emas, bisa untuk membayar, memperpanjang dan juga menabung. Tapi jika untuk menggadai nasabah tetap harus datang ke outlet karena barang atau agunan yang akan di gadaikan harus di cek dan ditaksir terlebih dahulu sebelum resmi digadaikan, maka dari itu tidak bisa melalui aplikasi melainkan harus datang langsung ke outlet”.¹⁶

Berdasarkan tanggapan dari Ibu Herlina bahwa aplikasi ini sudah berjalan sebagaimana mestinya, tetapi berbanding terbalik dengan tanggapan dari ibu Lili selaku nasabah Pegadaian Syariah.

“Saya lebih memilih datang ke outlet daripada melalui aplikasi, karena sering terjadi eror dan saya takut transaksinya gagal atau tidak tercatat di Pegadaian dan juga lebih jelas informasi jika langsung datang ke outlet pegadaian”.¹⁷

Berdasarkan tanggapan nasabah di atas serta peneliti menemukan *review* atau penilaian kurang baik dari netizen/ nasabah pengguna aplikasi ini melalui kolom komentar yang tertera di *playstore*, dimana nasabah

¹⁶Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

¹⁷Lili, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara (Rantauprapat, 17 Juni 2023. Pukul 10.00 WIB).

tersebut mengatakan ketidak konsistenan jumlah harga emas pada aplikasi tersebut, peneliti menanyakan mengenai seringnya terjadi eror dan apakah ada tertera *call center* yang bisa dihubungi apabila terjadi eror atau masalah dalam aplikasi ini dan Ibu Herlina memberikan jawaban pembelaan terhadap masalah ini.

“Aplikasi ini kan berbasis *Online*, jadi kalau terjadi eror itu hal yang wajar apalagi kendala jaringan yang terkadang kurang bagus, jika terjadi masalah seperti ini maka pihak pegadaian akan mengarahkan untuk bertransaksi manual di outlet, jika nasabah sudah bertransaksi dan uangnya terpotong namun transaksi gagal kita mempunyai aplikasi ijarah namanya (untuk pihak pegadaian) nanti akan dilaporkan”.¹⁸

Dilihat dari jawaban Ibu Herlina terlihat kelemahan dari aplikasi ini, yaitu tidak ada unit khusus mengenai IT di pegadaian Siringo-ringo sehingga keluhan akan dilaporkan melalui aplikasi khusus pihak pegadaian. Meskipun unit IT di kantor pusat sudah sangat memadai di seluruh Indonesia tetapi rasanya sedikit sulit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, mengingat banyaknya CPS dan UPC seluruh Indonesia.

3. Fullfilment

Fullfilment sendiri mencakup pemenuhan janji layanan, ketersediaan produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Karena pegadaian ini bergerak di bidang jasa maka fulfillment ini yang ditekankan yaitu dengan tingkat keakuratan dalam pelayanan, serta seberapa

¹⁸Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

cepat dan tepat aplikasi ini dalam merespon permintaan nasabah, seperti yang dikatakan oleh Ibu Herlina berikut.

“Aplikasi ini tentu sudah akurat dan efisien dalam melakukan pelayanan, karena nasabah yang memakai aplikasi adalah nasabah yang sudah terlebih dahulu melakukan transaksi di pegadian dan sebelum itu akan di linchip (di cocokkan) oleh pihak pegadaian”.¹⁹

Jawaban dari Ibu Herlina diatas juga dirasakan oleh salah satu nasabah pegadaian aplikasi ini, yaitu Ibu Musdalifah yang mengatakan cukup terbantu dengan adanya aplikasi ini karena dapat menghemat waktu.

“Saya pribadi merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini karena dapat menghemat waktu jika ingin menabung terutama tabungan emas, kebetulan saya juga kerja jadi waktunya terbatas jika harus datang ke outlet pegadaian”.²⁰

Berdasarkan pernyataan diatas, aplikasi ini telah mencapai sasaran untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, terlebih nasabah yang memiliki kesibukan pekerjaan dan juga menjadi daya tarik bagi generasi milenial yang lebih suka berbasis digital.

4. Privasi

Privasi mencakup jaminan dan tanggungjawab pihak pegadaian untuk merahasiakan data pribadi, transaksi dan hal yang bersifat rahasia tentang nasabah dan tidak akan membocorkan kepada pihak manapun tanpa seizin nasabah dan semua kredit/ penggadaian terjamin keamanannya. Kerahasiaan data sangat dipertanyakan oleh nasabah terutama hal yang

¹⁹Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

²⁰Musdalifah, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 01 Agustus 2023. Pukul 09:30 WIB).

menyangkut finansial itu sangat sensitif dan rentan akan permasalahan. Akan tetapi pada aplikasi PSDS ini pegadaian menjamin kerahasiaan data dan informasi nasabahnya, hal ini seperti yang dikatakan oleh Ibu Herlina bahwa untuk kerahasiaan data nasabah sudah pasti terjamin. Dapat diartikan bahwa untuk privasi pegadaian sangat menjamin kerahasiaan data dan informasi mengenai nasabah, salah satu kegunaan kode OTP adalah untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, dan dapat dikatakan aplikasi ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan jasa *Online*.

5. Daya Tanggap

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap juga diartikan sebagai suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan/ nasabah. Berkaitan dengan perusahaan jasa, maka yang utama menangani dan berhubungan dengan daya tanggap ini adalah *customer Service* yang menanggapi masalah serta keluhan dari nasabah. Pegadaian sendiri tidak memiliki *customer Service*, jadi setiap keluhan nasabah akan diproses oleh karyawan pegadaian, seperti yang disampaikan oleh Ibu Fitri.

“Di pegadaian tidak ada *customer Service* yang menangani khusus keluhan nasabah, akan tetapi nasabah bisa melaporkan keluhan kepada karyawan pegadaian baik itu kasir, penaksir atau yang lainnya”.²¹

²¹ Fitri Sundari, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 01 Agustus 2023. Pukul 10.07 WIB).

Dari Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat *responsive* yang disediakan oleh pegadaian sudah cukup terpenuhi karena pihak pegadaian masih menerima setiap keluhan dan masalah yang dialami oleh nasabah baik itu saat transaksi maupun saat penggunaan aplikasi.

6. Kompensasi

Mencakup pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk, kompensasi mencakup tanggungjawab pihak perusahaan jasa jika terjadi kesalahan dan mengakibatkan kerugian pada nasabah, di pegadaian sendiri jika nasabah bertransaksi melalui aplikasi PSDS dan terjadi *error* ataupun kendala yang menyebabkan kerugian/berkurangnya saldo nasabah maka pihak pegadaian bertanggungjawab penuh untuk menyelesaikan transaksi itu/ mengembalikan dana nasabah, seperti yang disampaikan oleh Ibu Herlina berikut.

“Kalau misalnya ada terjadi aplikasinya eror pada saat transaksi misalnya uangnya sudah masuk tapi ternyata belum masuk atau sebaliknya, kita ada namanya aplikasi jirah di tempat kita maka nanti akan dilaporkan ke pihak jirah mengenai permasalahan tersebut”.²²

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa pihak pegadaian masih bertanggungjawab atas keluhan dan masalah nasabah dalam bertransaksi di aplikasi PSDS ini, kalau keluhan di bidang aplikasi maka pihak pegadaian melapor dulu ke kantor pusat karena sistemnya yang mengatur dari kantor pusat, terkecuali jika kesalahan transaksi oleh

²²Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantaupratat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

karyawan maka akan diproses langsung. Namun demikian, jika memang kesalahan itu mengakibatkan kerugian nasabah dan terbukti bahwa sudah melakukan transaksi tapi tidak tercatat/ terdaftar maka pihak pegadaian akan bertanggungjawab karena itu kesalahan sistem dari aplikasi.

7. **Kontak**

Berbicara tentang kontak tentu saja berhubungan dengan apakah bisa menyampaikan keluhan langsung dengan pihak yang bersangkutan dan tidak berbicara dengan mesin, banyak sekali pertanyaan dari nasabah dan pasti juga mengharapkan adanya *call center* yang bisa dihubungi jika sewaktu-waktu mengalami kendala. Peneliti menanyakan kepada karyawan pegadaian mengenai kontak yang bisa dihubungi dan Ibu Herlina menjawab kalau untuk ke Pegadaian Siringo-ringo belum ada tersedia kontak langsung.

“kalau untuk *call center* ke kita belum ada ya di aplikasi, akan tetapi *call center* yang tersedia di aplikasi itu terhubung langsung ke kantor pusat, karena masalah error sistem harus dilaporkan ke kantor pusat, tetapi jika nasabah menyampaikan keluhan langsung datang ke outlet maka pihak pegadaian tetap akan melayaninya”.²³

Jika dilihat dari beberapa hasil wawancara dengan karyawan pegadaian di atas masih ada beberapa kekurangan dari aplikasi PSDS ini dan untuk operasional sudah berjalan bagus hanya saja sering terjadi *error* dan masih ada beberapa keluhan dari nasabah. Ibu Herlina selaku kasir di Pegadaian Syariah Siringo-ringo mengatakan penambahan jumlah nasabah terus

²³Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

meningkat setiap tahunnya bahkan bulan, ini berarti aplikasi ini membawa hasil positif bagi pegadaian, seperti jawaban dari Ibu Herlina berikut,

“Untuk penambahan nasabah terus meningkat ya setiap tahun bahkan bulan, walaupun ada kendala dari aplikasi tidak membawa pengaruh buruk/ pengurangan jumlah nasabah karena di pegadaian kita nasabah yang sudah bertransaksi baru di arahkan untuk menggunakan aplikasi untuk memudahkan transaksi selanjutnya”.²⁴

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo terus mengalami peningkatan, namun belum dipastikan apakah penyebab penambahan nasabah karena adanya aplikasi ini atau karena nasabah tertarik dengan produk lainnya yang tersedia di pegadaian. Hal ini diketahui berdasarkan hasil dari beberapa wawancara dengan nasabah pegadaian bahwa ada nasabah yang mengatakan tidak membutuhkan dan tidak pernah menggunakan aplikasi ini, seperti yang disampaikan oleh Ibu Indah berikut.

”Saya engga menggunakan aplikasi itu, karena memang tidak memerlukannya karena saya tidak ada menabung emas, hanya menggadaikan saja, dan cuman untuk menyicil saja datang ke outlet pegadaian”.²⁵

Berkaitan dengan jawaban diatas, nasabah lain mengatakan mengetahui aplikasi ini dan sudah terdaftar namun tidak pernah menggunakannya karena tidak memahami cara kerjanya dan lebih memilih untuk datang ke outlet setiap ingin menabung di tabungan emas, seperti yang dikatakan oleh Ibu Efianti Tanjung dan Ibu Rika berikut.

²⁴Herlina, Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 10.04 WIB).

²⁵Indah, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 04 Agustus 2023. Pukul 09.41 WIB).

“Saya pakek/ punya aplikasinya tapi jarang pula di lihat dan digunakan, saya mempunyai angsuran dan tabungan tapi tidak melihatnya di aplikasi karena tidka mengerti juga menggunakannya bahkan membukanya saja sudah tidak bisa lagi”.²⁶

“Ada di download aplikasinya untuk mengecek harga dan tabungan tapi saya tidak memakainya, lebih suka langsung kesini (outlet)”.²⁷

Ibu Efriati memiliki tabungan emas dan angsuran tetapi mengaku tidak pernah membuka aplikasi ini bahkan lupa dengan passwordnya sehingga tidak bisa dibuka lagi. Bisa dikatakan bahwa nasabah merasa lebih suka jika bertransaksi langsung ke outlet dan tidak menghiraukan aplikasi yang sudah di sediakan oleh pihak pegadaian. Begitu juga dengan tanggapan dari Ibu Nisa yang mengaku tidak mengetahui dan tidak menggunakan aplikasi ini.

“Saya tidak menggunakan aplikasi ini, karena tidak tahu dan tidak ada diberitahu/ disarankan oleh pihak pegadaian dan karena saya juga tidak paham apa tujuan dan fungsinya”.²⁸

Dapat dikatakan bahwa kurangnya arahan dari pihak pegadaian terhadap nasabah, dan juga faktor lain yaitu nasabah yang tidak paham dan tidak mau tahu dengan aplikasi ini, nasabah lama lebih merasa bertransaksi secara langsung lebih akurat dan jelas transaksinya, karena pegadaian juga berbeda dengan Bank yang sebagian besar dikenal masyarakat tempat penyimpanan uang/ menabung, pegadaian sebagian besar nasabah datang untuk menggadaikan barang berharga lebih memilih transaksi secara

²⁶Efriati, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 04 Agustus 2023. Pukul 09.45 WIB).

²⁷Rika, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 04 Agustus 2023. Pukul 10.00 WIB).

²⁸Nisa, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 04 Agustus 2023. Pukul 10.10 WIB).

langsung. Meskipun beberapa nasabah mengaku tidak menggunakan aplikasi dan ada juga yang tidak paham dengan sistem operasionalnya, akan tetapi banyak juga nasabah yang merasakan manfaat dan kemudahan dari aplikasi PSDS ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Kisty dan Ibu Juwita berikut:

“Saya menabung emas di pegadaian karena saya mau mengambil tabungan nantinya berupa emas ANTAM, selamamenabung saya juga menggunakan aplikasi ini untukmengecek harga emas dan juga transaksi menabung”.²⁹

“Ya saya menggunakan aplikasi ini setelah melakukan transaksi, karena dengan aplikasi ini bisa memantau harga emas dan tabungan tanpa harus mengantri di outlet”.³⁰

Berkaitan dengan jawaban diatas Ibu Risda selaku nasabah pegadaian juga menggunakan aplikasi ini seperti yang dikatakan pada saat wawancara bahwa memang menggunakan aplikasi PSDS ini, Ibu Risda kesehariannya mengajar dan kuliah terkadang tidak ada waktu ke outlet, dengan aplikasi ini bisa melihatnya setiap hari. Berdasarkan tanggapan positif dari beberapa nasabah ada juga yang merasa netral dengan adanya aplikasi ini, seperti yang dikatakan oleh Pak Bimo berikut:

“Saya merasa netral dengan adanya aplikasi ini, karena jika datang ke outlet saya pun terkadang punya waktu, tetapi dengan adanya aplikasi ini juga bisa membantu untuk menghemat waktu bagi orang-orang yang sibuk”.³¹

²⁹Kisty, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 11.00 WIB).

³⁰Juwi, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 27 Juli 2023. Pukul 11.15 WIB).

³¹Bimo, Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo, wawancara Rantauprapat, 01 Agustus 2023. Pukul 10.14 WIB).

Dari semua hasil wawancara dapat dirangkum bahwa dengan adanya aplikasi PSDS ini bisa memudahkan nasabah yang menggunakannya terutama dalam menghemat waktu dan menghindari antrian di outlet, tetapi tidak semua nasabah pegadaian menggunakan aplikasi ini dan bahkan yang mempunyai aplikasi ini tidak menggunakannya dan lebih memilih untuk datang ke outlet, itu berarti aplikasi ini tidak signifikan dapat menambah jumlah nasabah/ menarik nasabah baru untuk bertransaksi di pegadaian, namun aplikasi ini sudah menjalankan operasionalnya dengan baik meskipun terkadang terjadi error karena masalah jaringan.

Gambar IV.2 Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)



Sumber : Playstore.³²

Revolusi industri 4.0 atau yang dikenal juga dengan *fourth industrial revolution* (4IR) merupakan era industri keempat sejak revolusi industri pertama abad ke 18. Era 4IR ini di tandai dengan perpaduan antara teknologi

³²www.playstore.co.id Diakses tanggal 17 September 2023 pukul 21:10 Wib.

yang menggabungkan batas antara bidang fisik, digital dan biologis, atau secara kolektif disebut sebagai sistem siber-fisik.

Revolusi industri keempat dibangun diatas revolusi digital, mewakili cara-cara baru ketika teknologi menjadi tertanam dalam masyarakat dan bahkan tubuh manusia. Revolusi industri keempat ditandai dengan munculnya terobosan teknologi sejumlah bidang, termasuk robotika, kecerdasan buatan, nanoteknologi, komputasi, kuantum, bioteknologi, *Internet of Things* (IoT), pencetakan 3D, dan kendaraan otonom (*Autonomus vehicles*).

Teknologi industri keempat mengharuskan perusahaan berkolaborasi dan memperbarui agar tetap sejajar dan tidak ketinggalan dengan revolusi teknologi. Perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi, apalagi masa sekarang ini sudah memasuki industry 4.0 dan kewajiban bagi perusahaan untuk ikut berkembang seiring perkembangan zaman agar lebih maju.

Tujuan utama aplikasi ini adalah untuk menarik nasabah baru terutama generasi milenial yang faham dan tertarik dalam menggunakan teknologi. Karena rata-rata nasabah pegadaian di usia 30 tahun ke atas, dengan aplikasi ini pihak pegadaian ingin memperluas pasar dan juga dapat mempermudah nasabah tetap dalam bertransaksi. Berikut ini data jumlah nasabah dalam beberapa tahun.

Tabel IV.1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat Tahun 2020-2022

No.	Nama Produk	2020	2021	2022
1.	Rahn	2.358	2.141	2.188
2.	Arrum Haji	117	98	68
3.	Arrum Emas Mikro	90	85	230
4.	Arrum Emas	56	74	63
5.	Amanah	109	63	35
6.	Emas	49	54	84
	Total	2.679	2.515	2.668

Sumber : Data Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat

Dengan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah di pegadaian mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak menetap setiap tahunnya, beberapa produk nasabahnya bertambah setiap tahun dan sebagian produk menurun jumlah nasabahnya, mengingat bahwa pegadaian sebagai tempat bagi nasabah untuk menggadai barang berharga maka sebagian nasabah yang telah selesai bertransaksi/ menggadai tidak melanjutkan penggadaian dan tidak melakukan transaksi lagi, otomatis jumlah nasabah berkurang dan juga menaik seiring bertambahnya nasabah yang ingin menggadai dan juga menabung emas dan produk lainnya.

Munculnya aplikasi PSDS tidak sepenuhnya dapat menambah jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat karena dari data terbukti jumlah nasabah naik turun dan tidak konstan tiap tahunnya, dan berdasarkan hasil wawancara sebagian nasabah tidak menggunakan aplikasi dan ada yang tidak mengetahui aplikasi tersebut. Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Herlina selaku karyawan di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat mengatakan bahwa jumlah nasabah di Pegadaian ini terus bertambah setiap tahunnya, akan tetapi tidak

dapat di pastikan apakah karena adanya aplikasi PSDS ini dan juga tidak dapat dilihat keseluruhan jumlah nasabah yang benar-benar aktif menggunakan aplikasi ini.

Dikarenakan aplikasi ini berbeda dengan aplikasi berbasis online dari Bank, maka dari itu nasabah tidak terlalu membutuhkan aplikasi ini karena jika saat menggadai pencairan dananya langsung dan transfer tidak melalui aplikasi ini, sehingga nasabah kurang tertarik menggunakannya dan juga merasa tidak butuh dengan aplikasi ini. Apakah aplikasi ini dapat menarik calon nasabah baru terutama generasi milenial? Jawabannya adalah tidak terlalu berpengaruh dan bahkan bisa dikatakan tidak karena sebagian besar masyarakat yang menggadai di pegadaian adalah orang yang sudah berpenghasilan tetap/ sudah menikah dan tidak banyak remaja yang tertarik untuk menabung emas di pegadaian. Namun dengan adanya aplikasi ini membawa pengaruh positif terhadap nasabah yang menggunakannya karena dapat mempermudah, menghemat waktu dan menghindari antrian di outlet. Begitu juga bagi karyawan pegadaian aplikasi ini sangat memudahkan karena bisa menambah transaksi baru dalam waktu bersamaan dan mengurangi antrian di outlet, sehingga nasabah yang ingin menabung bisa melalui aplikasi. Terlepas dari itu semua aplikasi ini sudah berfungsi dengan benar dan merespon dengan baik saat digunakan meskipun terkadang masih mengalami *error* dan respon lama saat digunakan untuk transaksi ataupun mendaftar bagi pengguna baru.

Dapat disimpulkan hasil penelitian ini berdasarkan wawancara dan data jumlah nasabah bahwa aplikasi ini tidak efektif menambah jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat, dan penambahan jumlah nasabah yang tidak menentu jumlahnya tidak bisa dipastikan karena kehadiran aplikasi ini, yang dimana kebanyakan nasabah tidak faham sistem operasi aplikasi ini dan tidak menggunakannya. Jadi, dapat dinyatakan bahwa penambahan nasabah sebagian besar berasal dari nasabah penggadaian dan tabungan emas.

Jadi, meskipun tidak mengalami peningkatan yang tajam namun jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat sudah mencukupi target. Karena bagi perusahaan yang terpenting dari aplikasi ini adalah kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh kedua belah pihak antara pihak pegadaian dan nasabahnya.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Pada saat pengumpulan data terdapat kendala bahwa tidak dapat terlihat oleh sistem pegadaian berapa jumlah nasabah yang aktif keseluruhan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, dikatakan oleh Ibu Herlina selaku kasir di Pegadaian Syariah tersebut bahwa jika ingin mengetahui jumlah nasabah aktif pengguna aplikasi ini maka nasabahnya harus online dalam aplikasi tersebut, karena yang tercatat menggunakan aplikasi belum tentu aktif menggunakannya atau bahkan

tidak menggunakan sama sekali. Sehingga peneliti hanya mendapatkan jumlah nasabah pertahun dalam beberapa produk Pegadaian Syariah.

2. Pada saat wawancara dengan nasabah tidak semua nasabah member izin untuk di wawancara dan di foto untuk dokumentasi, bahkan sebagian menolak dan hanya mengizinkan memberi sedikit pertanyaan saja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dalam pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital *Service* ini terdapat 2 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu reliabilitas/ keandalan, karena masih sering terjadinya *error* pada aplikasi ini, yang dimana tidak konsisten harga emas yang tertera pada aplikasi. Kemudian daya tanggap, karena unit yang menangani langsung masalah IT tidak ada di kantor cabang dan hanya ada di kantor pusat, maka jika terjadi kesalahan transaksi harus menunggu laporan pihak pegadaian ke kantor pusat. Peran aplikasi PSDS dalam menambah jumlah nasabah tidak efektif karena tidak ada peningkatan yang sangat drastis selama adanya aplikasi ini dan juga minimnya pengetahuan serta minat nasabah untuk menggunakan aplikasi ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang peneliti laksanakan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efektivitas layanan dan operasional aplikasi pegadaian syariah digital *Service* (PSDS) pihak pegadaian harus lebih memperhatikan perkembangan dan kinerja dari aplikasi ini, sehingga meminimalisir terjadinya *error*. Terkait unit khusus penanganan IT sebaiknya disediakan di kantor cabang pegadaian agar memudahkan pengoperasian aplikasi ini dari pihak pegadaian.
2. Untuk meningkatkan jumlah nasabah pihak pegadaian bisa lebih meningkatkan daya guna aplikasi PSDS ini, karena fungsi dasar aplikasi ini untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan menjangkau generasi milenial yang sangat tertarik dengan kemajuan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi Mulkat. *Keberhasilan Program Hasana Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BNI Syariah Cabang Bangkulu*. Skripsi, IAIN Bengkulu2, 2021.
- Alissya Jahwa Basaqi. *Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Uleek Kareng*. Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022.
- Anggit Maeka Putri. "Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Pelayanan Purwokerto." Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021.
- Arusta Atmadjati. *Layanan Prima Pada Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Budi Utama, 2018.
- Denia Maulani. "Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru". dalam *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, No. 2, Desember 2020.
- Departemen Agama. *Al-Qur'an Terjemahannya*. Jakarta: Al- Jumanatul Ali, 2011.
- Diah Dharmayanti. "Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)." *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 1, no. 1 (April 2006).
- Fatih Fuadi. *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2020.
- Feni Hariyati, Fathuddin, Abdi dkk. "Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Services Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah)." dalam *IJIEB* Volume 5, No. 1, Juni2020.
- Feny Rita, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Hadi Syuaeb. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Solo: Sendang Ilmu, 2009.
- Hayuning Rizky. "Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatut Sipil Negara Di Secretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 5, no. 1 (2017). Ikatan Bankir Indonesia.

Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Ir. Agus Siswanto Dkk, HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020.

Iwan Ramadhan, Hadi wiyono, dkk. *Kiat Sukses PTK*. Jawa Tengah: Lakeisha, 2021.

Jihan Rizky, dkk. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Services Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang”.dalam *Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan (JISIP)* Volume 5, no. 4, 1 (November 2021).

Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Karim Kurniati, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020

Mishbahuddin. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020.

Mislah Hayati Nasution. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. dalam *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1 Tahun 2015.

Muhammad Rum. *Desain Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: PT. Pustaka Pelajar, 2016.

Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Depublish, 2020.

Murtadho Ali, “Normativitas Pegadaian Syariah dan Praktiknya di Dunia Muslim”, dalam *jurnal kajian islami dan masyarakat*, Volume 4, No. 1, tahun 2021

Nurhidayah Vinnisyah, Faktor-faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020.

Nyoman Trisantosa, dkk. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*,. Yogyakarta: Depublish, 2022.

Praditha Salsabila. “Peneraan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC

- Pagelaran." dalam *Jurnal Informatika Kesatuan* Volume 2, No. 1 Tahun 2022.
- Ratminto. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Rivai, Veithzal dkk., *Bank and Financial institution management, conventional and sharia system*, Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2007
- Romney dan Steinbart. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Sari Wastina, Mhd Dani Habra, Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Cabang Helvetia, dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan kewirausahaan*, Vol. 2 No. 1.
- Setiyaningrum Ari, Udaya Jusuf, dan Efendi. *Jurnal Prinsip-Prinsip Pemasaran– Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Perusahaan Gblal, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Enterpreneural Marketing Dan E- Marketing.* Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Soegeng Wahyoedi, Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Depublish, 2019.
- Sofjan Assauri. *Strategic Marketing-Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sujarweni V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2009
- Tiar Lina, dkk. *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank*. Jawa Tengah: Pustaka Rumah Cinta, 2022.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Fakultas Syariah dan Syariah Press, 2012.
- Tjiptono Fandi dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Wawancara Dengan Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat, Herawati, Pada Tanggal 17 Juni 2023 Pukul 10.45 Wib.*

*Wawancara Dengan Nasabah Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat,
Lili Anda, Pada Tanggal 17 Juni 2023 Pukul 10.00 Wib.*

*Wawancara Dengan Pegawai Pegadaian Syariah Siringo-Ringo Rantauprapat,
Fitri Sundari, Pada Tanggal 16 Juni Pukul 14.00 Wib.*

www.pegadaian.co.id Diakses pada tanggal 17 September 2023 pukul 17:52

www.playstore.co.id Diakses pada tanggal 17 September 2023 pukul 21.10

DAFTAR INFORMAN

No	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan
1.	Hesty Andryati	Kasir
2.	Herlina	Penaksir
3.	Fitri Sundari	Kasir
4.	Lili Anda	IRT
5.	Indah	IRT
6.	Efrianti Tanjung	IRT
7.	Rika	IRT
8.	Nisa	Pedagang
9.	Kisty	Pegawai Honorer
10.	Juwita	Pelayan Toko
11.	Risda	IRT
12.	Bimo	Wiraswasta
13.	Noni	Wiraswasta

Pedoman Wawancara

A. Wawancara dengan Kasir Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat

1. Apakah aplikasi PSDS ini mudah diakses oleh pihak manapun?
2. Bagaimana tingkat efisiensi yang dimiliki oleh aplikasi PSDS ini?
3. Bagaimana sistem operasional pelayanan aplikasi PSDS ini?
4. Apakah aplikasi PSDS ini efektif meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat?
5. Apakah aplikasi PSDS ini dapat menjamin ke rahasiaan data dari pengaksesnya (nasabah)?

B. Wawancara dengan Penaksir Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat

1. Jika terjadi masalah pada aplikasi Psds ini, bagaimana daya tanggap (*Responsiveness*) yang dilakukan oleh pihak pegadaian?
2. Apakah ada pemberian kompensasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian apabila aplikasi PSDS ini melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian baik secara finansial maupun non finansial pada nasabah?
3. Apakah ada kontak dari pihak pegadaian yang dicantumkan pada aplikasi PSDS ini yang bisa sewaktu-waktu dihubungi oleh nasabah apabila terdapat pertanyaan atau keluhan seputar penggunaan aplikasi ini?
4. Apa manfaat yang dirasakan pihak pegadaian sejak diluncurkannya aplikasi ini?
5. Apakah terjadi perubahan yang signifikan terhadap jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantauprapat sejak aplikasi ini ada?

C. Wawancara Dengan Nasabah

1. Apakah saudara/ibu mengetahui dan menggunakan aplikasi PSDS?
2. Apa alasan ibu tertarik menggunakan aplikasi PSDS ini?
3. Apakah ibu puas dengan fitur-fitur yang layanan yang terdapat di dalam aplikasi PSDS ini?

4. Apakah pelayanan yang di berikan oleh aplikasi PSDS ini sudah memenuhi ekspektasi ibu?
5. Mana yang ibu pilih antara bertransaksi melalui aplikasi PSDS atau bertransaksi di outlet pegadaian secara langsung?
6. Apakah ibu tertarik untuk mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi ini?

Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan Ibu Herlina dan Ibu Hesty (Kasir & Penaksir)



wawancara dengan ibu Indah



wawancara dengan ibu Efriati



wawancara dengan Ibu Nisa



wawancara dengan Ibu Herlina



wawancara dengan Ibu Juwita



wawancara dengan Ibu Musdalifah



wawancara dengan Bapak Bimo



wawancara dengan Ibu Fitri



wawancara dengan Ibu Rika





Pegadaian

Rantauprapat, 04 Agustus 2023

Nomor : 165 /60085/2023
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Padang Sidimpuan
Di,
Padang Sidimpuan.

Hal : Surat Balasan Riset.

Dengan Hormat.

Menindaklanjuti surat Bapak No : 3932/Un.28/G.1/TL.00/01/2023, tanggal 17 Juli 2023, Hal Izin Pelaksanaan Riset, dengan judul Skripsi " Efektivitas layanan Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah", atas nama yg melaksanakan riset sebagai berikut:

	Nama	Nim	Program Studi	Fakultas
1	Widya Hartati	1940100113	Perbankan Syariah	Ekonomi & Bisnis Islam

Bahwasanya nama tersebut diatas benar telah diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Cabang Pegadaian Syariah Rantauprapat.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Pemimpin Cabang

SUBHAN,SE
NIK.P80884



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 : /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2023 Maret 2023
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;
1. Muhammad Isa, ST., M.M : Pembimbing I
2. Idris Saleh, S.E.I., M.E : Pembimbing II

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

NAMA : WIDYA HARTATI
NIM : 1940100113
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL SERVICES DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
SIRINGO-RINGO RANTAUPRAPAT

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/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
Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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 : 3932 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/07/2023
Hal : Mohon Izin Riset

17 Juli 2023

Yth. Pimpinan Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantau Prapat

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

Nama : Widya Hartati
NIM : 1940100113
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: "Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Siringo-ringo Rantau Prapat".

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 Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Widya Hartati
2. Nim : 1940100113
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/ Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 20 April 2001
5. Anak Ke : 1 (Satu)
6. Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia (WNI)
7. Status : Belum Menikah
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Jl. Gelubur Bay Pass, Rantau Prapat
10. Telp. HP : 0852-6141-4025
11. E-mail : hartatiwidya9@gmail.com

II. IDENTITAS ORANGTUA

1. Ayah
 - a. Nama : Miar
 - b. Pekerjaan : Supir
 - c. Alamat : Jl. Gelugur Bay Pass, Rantau Prapat
 - d. Telp/ Hp : 081268737366
2. Ibu
 - a. Nama : Herawati
 - b. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Jl. Gelugur Bay Pass, rantauprapat
 - d. Telp/ Hp : 085296106844

G. PENDIDIKAN

1. SD : 112138 (2007-2013)
2. SMP : SMP N 2 Rantau Utara (2013-2016)
3. SMA : SMA N 2 Rantau Selatan (2016-2019)
4. S1 : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (2019-2023)