



**PENGETAHUAN DAN PERSEPSI NASABAH
TERHADAP APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL**
(Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak
Padangsidimpuan)

Skripsi

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

MEI RAHAYU RAMBE
NIM. 16 401 00103

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020



**PENGETAHUAN DAN PERSEPSI NASABAH
TERHADAP APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL**
(Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak
Padangsidimpuan)

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

MEI RAHAYU RAMBE
NIM. 16 401 00103

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Artu Damisa, SHL., MEI

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2020**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4.5 Sibolang, Padangsidimpuan 22713
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Mei Rahayu Rambe**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 25 November 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Mei Rahayu Rambe** yang berjudul "**Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan)**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah konsentrasi Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Arfi Damisa, SHI., MEI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Mei Rahayu Rambe
NIM : 1640100103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan).

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 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 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 12 November 2020
Saya yang Menyatakan,


93AHF649870413

1000
1000 RUPIAH

Mei Rahayu Rambe
NIM: 1640100103

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mei Rahayu Rambe**
NIM : 1640100103
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus: Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan)**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), 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, **12** November 2020
Yang menyatakan,



Mei Rahayu Rambe
NIM: 1640100103



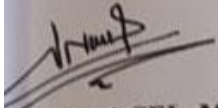
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

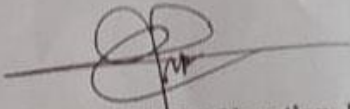
NAMA
NIM
FAKULTAS/ PRODI
JUDUL SKRIPSI

: Mei Rahayu Rambe
: 1640100103
: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
: Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah PT.
Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak).

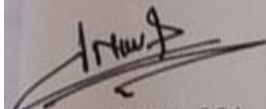
Ketua

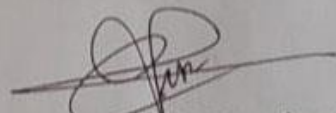

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

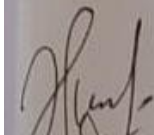
Sekretaris

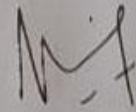

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota


Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116201101 2 003


Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001


Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2 003


Windari, M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

di
Hari/Tanggal : Padangsidimpuan
Waktu : Rabu/23 Desember 2020
Durasi : 11.00 WIB s/d 12.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/67,25 (C)
Revisi/Redikat : SANGAT MEMUASKAN
PK : 3,41



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGETAHUAN DAN PERSEPSI NASABAH
TERHADAP APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL (STUDI KASUS NASABAH PT. PEGADAIAN
SYARIAH CABANG ALAMAN BOLAK)

NAMA : MEI RAHAYU RAMBE
NIM : 16 401 00103

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

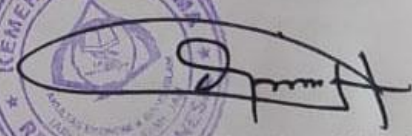
Sarjana Ekonomi (SE)

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 22 Februari 2021

Dekan




Dr. Darwis Harahap, SHL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Mei Rahayu Rambe
Nim : 16 401 00103
Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (studi kasus: Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak)

Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak mayoritas sudah menggunakan *handphone android*. Namun sebagian nasabah belum mengetahui tentang produk aplikasi pegadaian syariah digital yang ada pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Permasalahan dalam penelitian ini bahwa pada umumnya nasabah sudah mempunyai *handphone android* tetapi masih banyak nasabah yang belum menggunakan produk aplikasi pegadaian syariah digital, hanya sebagian nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak yang menggunakan produk aplikasi pegadaian syariah digital tersebut. Rumusan Masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana tingkat pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, dan bagaimana persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Sedangkan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, dan untuk mengetahui Persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu perbankan syariah. Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yaitu *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang diunggulkan oleh nasabah yang membutuhkan dana dengan cepat berdasarkan prinsip syariah. Begitu juga terhadap produk aplikasi pegadaian syariah digital ialah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ke pegadaian syariah tanpa harus mengunjungi kantor pegadaian syariah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan klasifikasi data, reduksi data, editing data, deskripsi data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pemeriksaan sejawat melalui diskusi. Dengan jumlah responden 23 orang.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa. Tingkat pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak belum banyak yang sudah mengetahui dan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital ini, nasabah masih banyak yang tidak tau sama sekali, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisai yang dilakukan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, sehingga nasabah belum mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital ini. Persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ialah sangat membantu bagi nasabah jika nasabah sudah mengetahui dan menggunakannya nasabah tidak perlu lagi datang ke pegadaian untuk melakukan transaksi.

Kata Kunci: Pegadaian Syariah, Nasabah, dan Produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: **“Pengatahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariahdi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, SHI., MEI 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 serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ibunda Siti Asarpah Siregar dan Ayahanda tercinta Alm. Makmur Rambe yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, serta kepada bou saya Sumarni Rambe dan Netti Herawati Rambe, etek saya Mis Runa Siregar dan Adik saya Naviri Lasuardi Rambe yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
8. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti terkhusus kepada Rahmad Halawa, Wilda Marito Rambe, Sucyana Amorika, Titi Indri Ani Gea, Nurdiana Putri Siregar, Ropikoh Rambe, dan Lenni Sriani Simanjuntak.
9. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah-3 angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 12 November 2020

Peneliti,

MEI RAHAYU RAMBE
NIM. 16 401 00103

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system 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 translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal		zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik 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 vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.


a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i

و ^و	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u
----------------------	-----------------------	----	---------

c. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا.....ا ^ا	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
...ي..	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
...و ^و	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 (Tsaydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

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

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

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*

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 diakhir 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 bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata 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 takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HAL PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ABSTRAK

BERITA ACARA SIDANG MUNAQSAH

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
DAFTAR ISI.	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah	8
D. Rumusan Masalah.	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II TINJAUAN PENELITIAN

A. Landasan Teori	
1. Pegadaian Syariah	14
a. Pengertian Pegadaian Syariah	14
b. Ketentuan Hukum Gadai Syariah.	15
c. Tujuan dan Manfaat Pegadaian	15
2. Tingkat Pengetahuan	17
a. Pengertian Tingkat Pengetahuan	17
b. Jenis Pengetahuan.	18
c. Tingkat Pengetahuan Produk.	19
3. Persepsi	19

a. Pengertian Persepsi.....	19
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	20
c. Proses Terjadinya Persepsi	23
4. Nasabah	23
5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	24
a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	24
b. Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital.....	26
B. Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian.....	33
D. Sumber Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Wawancara	35
2. Observasi	36
3. Dokumentasi	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
1. Klasifikasi Data.....	37
2. Reduksi Data	37
3. Editing Data	37
4. Deskripsi Data.....	37
5. Penarikan Kesimpulan Data.....	38
G. Teknik Keabsahan Data	38
1. Perpanjangan Keikutsertaan	38
2. Ketekunan Pengamatan.....	38
3. Triangulasi.....	39
4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	40
1. Sejarah Terbentuknya PT. Pegadaian Syariah (Persero)	40
2. Sejarah Terbentuknya dan Perkembangan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak	42
3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	44
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	45
5. Logo Pegadaian Syariah	50
6. Slogan Pegadaian Syariah	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	52
1. Tingkat Pengetahuan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	52
2. Persepsi Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	55

C. Analisis Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel IV. 1 UPS Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan	44
Tabel IV.2 Struktur organisasi PT. Pegadaaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Identitas Responden
- Lampiran III : Pedoman Wawancara
- Lampiran IV : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin terus berkembang. Teknologi informasi juga memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat yang dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Dimana pada zaman yang semakin modern ini tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat dan aman. Hal ini juga dirasakan dalam bisnis lembaga keuangan non bank seperti pegadaian yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah seperti lembaga keuangan syariah non bank atau yang lebih tepatnya Pegadaian Syariah yang saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi *finacial compani*.

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yaitu berupa *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sangat membutuhkan dana dengan cepat, *rahn* juga diartikan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada berhutang

tidak mampu melunasinya.¹ Dengan cara nasabah tersebut menyerahkan barang jaminannya. Yang paling sering digunakan oleh masyarakat ialah menyerahkan perhiasan atau emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh.

Bagi mereka yang memiliki barang-barang yang berharga mengalami kesulitan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, sehingga sejumlah uang yang diinginkan dapat terpenuhi. Tujuan dari Pegadaian Syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat untuk melakukan *riba* dan mendatangi rentenir guna mendapatkan dana secara cepat. Maka Pegadaian Syariah merupakan alternatif yang baik bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat dengan cara menggadaikan barang yang akan digadaikannya baik itu berupa perhiasan, elektronik, maupun kendaraan bermotor ke Pegadaian Syariah, kemudian akan mendapatkan dana yang diinginkan dan akan pula disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang akan dijaminkan tersebut.

Mekanisme dalam transaksi gadai dapat dilakukan oleh perorangan didalam masyarakat, asalkan ada barang jaminannya disertai akad yang jelas. Hal ini telah ada pada zaman Rasulullah Saw, dan Rasulullah Saw sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan firman Allah dalam Al-qur'an Surah *Al-Baqarah* ayat 283, yang artinya:

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 215.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَ بَعْضُكُم بِبَعْضٍ
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فإِنَّهُ رَءِءِءٌ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermualah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.(QS. Al-baqarah: 283).²

Ayat tersebut jelas bahwa gadai merupakan solusi apabila seseorang pada saat ini sedang membutuhkan dana, dan seseorang tersebut membawa benda sebagai jaminan untuk mendapatkan dana maka hal tersebut dibolehkan. Pada zaman Rasulullah Saw pernah melakukan akad gadai, yang dimana akad gadai tersebut dilakukan untuk menolong sesama manusia, tak peduli bahwa yang ditolongnya masyarakat muslim atau tidak, gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong.

Dalam melakukan pinjaman, masyarakat lebih cenderung memilih lembaga keuangan bank. Hal ini karena dalam hal pinjam-meminjam perbankan lebih dikenal masyarakat sekitar dari pada lembaga keuangan non bank. Tetapi dalam hal percepatan pencairan lebih

dimudahkan didalam lembaga keuangan non bank, yang dimana persyaratan yang ditawarkan pada lembaga non bank ini sangatlah mudah dan

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya* (Jakarta: Bumi Restu, 1974), hlm. 283.

tak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pinjamannya di lembaga non bank.

Aplikasi Pegadaian syariah digital adalah aplikasi yang baru saja diluncurkan oleh PT. Pegadaian (persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modren. Aplikasi pegadaian syariah digital diluncurkan guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Yang dimana sebagian dari nasabah yang di pegadaian adalah pegawai atau pun PNS yang *notabane* bekerja di pagi hari sampai sore hari sehingga apabila melakukan transaksi ke pegadaian cukup lewat *smartphone* yang dimiliki dan tidak perlu lagi datang ke kantor pegadaian.

Terdapat berbagai manfaat yang ada di dalam aplikasi pegadaian syariah digital yang meliputi informasi apabila ingin melakukan gadai bisa di cek terlebih dahulu berapa nominal yang akan didapat nantinya, terdapat fitur tabungan emas, pembayaran, pembiayaan, dan informasi berbagai produk yang ada di pegadaian syariah. Pada aplikasi pegadaian syariah digital ini juga nasabah dapat mengetahui tanggal jatuh tempo dan harga emas pada saat ini.³

Pada dasarnya hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak karena kurangnya kesadaran nasabah untuk memperhatikan berbagai hal yang baru dalam sebuah lembaga tersebut. Nasabah belum semuanya mengetahui

³ Lindhi Anjar Sari, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertarnsaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (studi kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik). Skripsi UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017. Hlm. 35.

manfaat dari aplikasi itu bagi mereka. Menurut pengamatan peneliti Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak kurang begitu berminat untuk mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital ini.

Karena nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak lebih mengutamakan datang langsung ke outlet dari pada membuka aplikasi Pegadaian Syariah, sebagai mana yang di ungkapkan oleh ibu Ira, beliau mengatakan bahwa beliau masih belum mengetahui tentang aplikasi Pegadaian Syariah tersebut dan karena datang langsung ke outlet sudah menjadi kebiasaan untuk melakukan transaksi ke pegadaian jadi beliau lebih mengutamakan untuk datang langsung ke outlet.⁴ Seharusnya sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi pegadaian syariah ini lebih di tingkatkan oleh pihak pegadaian supaya nasabah pegadaian lebih banyak mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital ini.

Selanjutnya ibu Siti, beliau mengatakan bahwa beliau sudah sedikit mengetahui tentang aplikasi Pegadaian Syariah ini akan tetapi karena beliau belum memiliki *handphone android* jadi dia belum bisa untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut, oleh sebab itu beliau masih datang ke outlet langsung untuk melakukan transaksi.⁵ Seharunya pihak pegadaian melakukan kebijakan terhadap bagaimana jika nasabahnya belum memiliki *handphone anroid*.

⁴ Wawancara dengan Ira, Pada Tanggal 29 Juni 2020. PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵ Wawancara dengan Siti, Pada Tanggal 29 Juni 2020. PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Selanjutnya Bapak Irwan, beliau mengatakan bahwa beliau sudah mengetahui tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut dan sudah beliau Download di *handphonenya* akan tetapi karena Desanya yang masih jauh dari perkotaan dan jaringan di sana masih belum maksimal jadi beliau lebih mengutamakan datang langsung ke outlet.⁶ Seharusnya nasabah lebih memperdalam pengetahuan mereka terhadap aplikasi pegadaian syariah digital ini dan mengetahui manfaat yang sangat banyak bagi mereka supaya mereka mengusahakan untuk menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

Adapun yang peneliti amati tentang aplikasi pegadaian syariah ini, aplikasi ini belum begitu diminati orang dan sebagian nasabah belum mengetahui tentang aplikasi ini, masalah yang peneliti ketahui tentang aplikasi pegadaian syariah ini karena aplikasi ini masih sering eror, saat digunakan nasabah, dan memang ada juga seorang karyawan waktu peneliti menanyakan tentang aplikasi pegadaian syariah ini memang karyawannya juga mengatakan bahwa aplikasi ini sering eror. oleh sebab itu maka nasabah masih lebih mengutamakan untuk datang langsung ke pegadaian syariah dari pada menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital ini.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di atas bahwa nasabah belum semua memahami tentang aplikasi pegadaian syariah digital tersebut, oleh sebab itu peneliti melakukan wawancara kepada karyawan yang ada di

⁶ Wawancara dengan Irwan, Pada Tanggal 30 Juni 2020. PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

pegadaian syariah, bagaimana supaya nasabah lebih banyak mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital ini, sebagaimana yang di katakan oleh Ibu Lila salah satu karyawan pegadaian ia berkata ketika nasabah melakukan transaksi di pegadaian sebagai karyawan mereka melakukan promosi terhadap produk yang baru yang ada di sebuah pegadaian tersebut misalnya seperti aplikasi pegadaian syariah digital, mereka menyuruh supaya nasabah pegadaian mendownload aplikasi pegadaian syariah digital ini dan mereka memberikan arahan/mengajari nasabah yang baru saja mendownload aplikasi tersebut misalnya bagaimana cara nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi pegadaian syariah digital.⁷

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan meneliti dengan judul: **“Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital” (studi kasus: Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak).**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti membatasi masalah yang dibuat hanya mencakup hal-hal yang berkenaan dengan:

1. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. pegadaian syariah cabang Alaman Bolak.
2. Persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah cabang Alaman Bolak.

C. Batasan Istilah

⁷ Wawancara Ibu Lila, Tanggal 5 Agustus 2020. PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

1. Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yaitu berupa *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sangat membutuhkan dana dengan cepat, *rahn* juga diartikan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada berhutang tidak mampu melunasinya.⁸ dengan cara nasabah tersebut menyerahkan barang jaminannya. Yang paling sering digunakan oleh masyarakat ialah menyerahkan perhiasan atau emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh.

2. Pengetahuan

Salah satu pembahasan terkait masalah pengetahuan ialah sumber-sumber pengetahuan pembahasan ini memiliki relasi erat dengan pembahasan instrumen pengetahuan dan juga sebagai pelengkap pembahasan tersebut. Selain itu tema tahapan pengetahuan juga merupakan tema pengetahuan yang memiliki kaitan erat dengan kedua pembahasan tersebut. Secara umum, pembahasan yang satu memiliki hubungan dengan pembahasan lainnya, seolah yang satu lebih dekat dengan yang lain.⁹

3. Persepsi

⁸ Ismail, *Loc. Cit.*

⁹ Murtdha Muthahhari, *Teori Pengetahuan* (Jakarta: Sadra Press, 2010), hlm 51.

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana pengertian sensasi adalah aktivitas atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan juga sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara. Dengan adanya itu semua, maka akan timbul persepsi. Pengertian persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan.

Menurut Leavit sebagaimana yang dikutip oleh Sobur mendefinisikan persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana cara seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.¹⁰

4. Nasabah

Menurut Undnag-undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang perbankan, “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.¹¹ Sementara menurut Dwi Suwiknyo dalam bukunya kamus lengkap Ekonomi Islam.¹² ”Nasabah merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan

¹⁰ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hlm. 445.

¹¹ Undang-undang No.7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang perbankan.

¹² Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Total Media, 2009), hlm.

bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan (dalam hal keuangan).

5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Aplikasi pegadaian syariah digital yang baru saja diluncurkan oleh PT Pegadaian (persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang makin modern aplikasi pegadaian syariah digital (PSD) diluncurkan guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pegadaian Digital Service merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian digital service akan melayani nasabah dan calon nasabah untuk mendapatkan informasi produk-produk pegadaian.¹³

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak?

E. Tujuan Penelitian

¹³ Yuliana Ratnasari, <https://tirto.id/PT-Pegadaian-Luncurkan-Layanan-Digital-Sebagai-Financial-Company>, Diakses pada Tanggal 13 Juli 2020 Jam: 11.00 WIB.

Secara umum tujuan dari penelitian adalah untuk merumuskan, mengembangkan dan membuktikan dari beberapa rumusan masalah yang telah peneliti paparkan di atas. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digita di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

F. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini semoga dapat berguna bagi peneliti, nasabah, maupun pihak lain

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai pengetahuan dan persepsi nasabah tentang aplikasi pegadaian syariah digital (studi kasus nasabah pegadaian syariah di Kota Padangsimpuan) dan semoga penelitian ini menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Nasabah

Dari hasil penelitian ini semoga dapat memberikan informasi tentang produk Aplikasi pegadaian syariah digital bagi nasabah Pegadaian Syariah yang ada di Kota Padangsidimpuan.

3. Bagi Institut Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Memudahkan dalam pembahasan maka peneliti membuat sistematika skripsi ini yang terdiri dari lima bab dengan masing-masing rincian sebagai berikut:

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

Bab kedua membahas tentang landasan teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait Tingkat Pengetahuan, Persepsi, Nasabah, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta kemiripan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

Bab ketiga membahas tentang Metode Penelitian yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian yang berisi tentang penjelasan jenis penelitian. Unit Analisis/Subjek Penelitian berisi

tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Unit analisis/Subjek penelitian berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Sumber data adapun sumber data dari penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Instrumen dan teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab keempat pembahasan dan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum, lokasi penelitian yaitu letak geografis dan karakteristik masyarakat. Deskripsi data penelitian yaitu kesan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital.

Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yaitu berupa *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sangat membutuhkan dana dengan cepat, *rahn* juga diartikan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada berhutang tidak mampu melunasinya.¹⁴ Gadai (*Rahn*) dapat diartikan pula sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara sebagai pinjaman (*marhun bih*), sehingga dengan adanya tanggungan utang ini seluruh atau sebagian utang dapat diterima. Orang yang menyerahkan barang gadai disebut rahin, orang yang menerima barang gadai disebut murtahin, dan barang yang digadaikan disebut marhun.¹⁵

¹⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 215.

¹⁵ Ibrahim Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.148.

b. ketentuan hukum gadai syariah

Transaksi gadai menurut syariah haruslah memenuhi rukun dan syarat tertentu yaitu:

- 1). Rukun gadai: adanya ijab dan kabul, adanya pihak yang berakad, yaitu pihak yang menggadaikan (*rahn*) dan yang menerima gadai (*murtahin*), adanya jaminan (*marhun*), berupa barang atau harta, adanya hutang (*marhun bih*).
- 2). Syarat sah gadai: *rahn* dan *murtahin* dengan syarat-syarat kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah melakukan jual beli sah melakukan gadai.

c. Tujuan dan manfaat pegadaian

sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, perum pegadaian bertujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang melakukan pinjaman dengan sangat mudah.

Adapun manfaat pegadaian antara lain:

- 1) Bagi nasabah: tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan.
- 2) Bagi perusahaan pegadaian:
 - a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
 - b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu.
 - c) Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana atas prosedur yang relatif sederhana.
 - d) Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk:
 - (1) dana pembangunan semesta (55%)
 - (2) cadangan umum (20%).
 - (3) cadangan tujuan (5%).

(4) dana sosial (20%).¹⁶

2. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Salah satu pembahasan terkait masalah pengetahuan adalah sumber-sumber pengetahuan. Pembahasan ini memiliki relasi erat dengan pembahasan instrumen pengetahuan dan juga sebagai pelengkap pembahasan tersebut.¹⁷

Pengetahuan konsumen dapat memengaruhi keputusan pembelian. Apa yang dibeli, berapa banyak yang dibeli, di mana dibeli, dan kapan membelinya bergantung pada pengetahuan konsumen mengenai hal-hal tersebut. Secara umum pengetahuan konsumen didefinisikan sebagai himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen di dalam pasar.¹⁸

Manusia berani bertindak atas dasar pengetahuannya. Pengetahuan manusia digunakannya sebagai dasar pengambilan keputusan untuk bertindak dalam berbagai hal keperluan hidupnya. Tidak terkecuali dalam bidang ekonomi. Manusia harus membuat keputusan-keputusan terbaik untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan sangat beragam dengan sumber daya yang dimilikinya terbatas. Manusia dalam posisinya sebagai konsumen produk

¹⁶Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana,2009),hlm.389.

¹⁷Murtdha Muthahhari, *Teori Pengetahuan* (Jakarta: Sadra Press, 2010), hlm 51.

¹⁸Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 120.

tertentu membutuhkan pengetahuan tertentu untuk bisa memutuskan pembelian produk tertentu secara tepat dan benar.¹⁹

b. Jenis Pengetahuan

1) Pengetahuan atribut produk (atribut fisik: deskripsi ciri fisik produk, atribut abstrak, deskripsi karakteristik subjektif produk)

2) Pengetahuan manfaat produk:

Manfaat fungsional: manfaat yang dirasakan konsumen secara fisiologis. Contohnya, minum air putih kemasan akan menghilangkan rasa haus.

3) Manfaat psikososial: aspek psikologis (perasaan, emosi, dan mood) dan aspek sosial (persepsi konsumen terhadap cara pandang orang lain terhadap dirinya).

4) Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen

a) Konsumen tidak hanya merasakan manfaat positif, tetapi juga manfaat negatifnya. Misalnya konsumen tidak merokok untuk memperoleh manfaat positif, yaitu kesehatan jasmani kurang baik

b) Persepsi risiko adalah konsumen sering merasakan manfaat negatif berdasarkan persepsinya mengenai manfaat tersebut.

¹⁹ Muhammad Isa, "Pengetahuan, Persepsi dan Sikap Pengurus Masjid Terhadap Bank Syariah (Studi di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal)", Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Vol 3, No. 1, April 2018.

c. Tingkat Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk.²⁰

3. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan yang baru. Istilah persepsi biasa digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau suatu kejadian yang dialami. Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang dipersepsi.²¹

Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses mengorganisasikan dan memaknakan kesan-kesan indra untuk memberikan arti terhadap lingkungannya. Jika ditelusuri dari aspek bahasa, persepsi berasal dari bahasa latin, *perceptio* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan,

²⁰ *Ibid.* hlm. 122.

²¹ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 158.

pengorganisasian, dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna.²²

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.

Pada dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.²³

1) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- a) Fisikologis. Informasi yang masuk melalui alat indra, selanjutnya informasi yang diperoleh akan mempengaruhi serta melengkapi usaha untuk memberikan arti pada lingkungan sekitarnya. Setiap orang memiliki persepsi berbeda-beda bergantung kapasitas indera individu sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga sangat berbeda.
- b) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas yang ada pada suatu objek.
- c) Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi bergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus

²² Muhammad Isa, “ Pengetahuan, persepsi dan sikap pengurus masjid terhadap Bank Syariah (studi di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal)”, Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Vol 3, No. 1, April 2018.

²³ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2004), hlm. 129.

- d) Kebutuhan yang searah. Dapat dilihat dari kuatnya individu mencari objek-objek atau pesan sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan diri individu.
- e) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman ini bergantung pada ingatan individu sejauh mana individu dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui rangsang.
- f) Suasana hati. Kondisi emosi yang menunjukkan bagaimana perasaan individu pada saat itu yang dapat mempengaruhi individu dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.

2) Faktor Eksternal

Persepsi dipengaruhi karakteristik dari objek-objek yang terlibat di dalamnya, yang dapat mengubah sudut pandang individu terhadap lingkungan sekitarnya. Berikut faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu:

a) Ukuran dan penempatan dari objek

Pada faktor ini bentuk ukuran suatu objek dapat individu akan mempermudah memberikan perhatian dalam pembentukan persepsi. Semakin besar hubungan suatu objek maka akan semakin mudah dalam memahaminya.

b) Warna dari objek-objek

Dapat dilihat dari objek-objek yang mempunyai cahaya lebih terang, lebih mudah dipahami dibandingkan dengan yang sedikit.

c) Keunikan dan kekontrasan stimulus

Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.

d) Intensitas dan kekuatan dari stimulus

Stimulus dari luar akan memberikan makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi

e) Motion atau gerakan

Individu akan lebih memperhatikan objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dari pada objek yang diam. Dapat dilihat dari penjelasan diatas bahwa unsur-unsur persepsi terbentuk karena adanya faktor eksternal yang berasal dari lingkungan luar. Dari beberapa faktor internal dan eksternal tersebut terbentuklah beberapa macam persepsi yang setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda yang timbul akibat keadaan sekitar.

c. Proses terjadinya persepsi

Persepsi merupakan sebuah proses yang terdiri dari seleksi,

organisasi dan interpretasi terhadap stimulus. Proses persepsi terdiri dari :²⁴

- 1) Seleksi *perceptual* ini terjadi ketika konsumen menangkap dan memilih stimulus yang berdasarkan pada psikologis set yang dimiliki. Yaitu, berbagai informasi yang ada dalam memori konsumen. Oleh karena itu, dua proses yang termasuk kedalam defenisi seleksi adalah perhatian (*attention*) dan persepsi selektif (*selectif perception*).
- 2) Organisasi persepsi berarti konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber ke dalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik dan bertindak dalam pemahaman itu. Prinsip yang penting dalam integritasi persepsi itu yaitu penutupan, pengelompokan dan konteks.

4. Nasabah

Menurut Undnag-undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang perbankan, “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.²⁵ Sementara menurut Dwi Suwiknyo dalam bukunya kamus lengkap Ekonomi Islam.²⁶ Nasabah merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah

²⁴ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 98.

²⁵ Undang-undang No.7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang perbankan.

²⁶ Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Total Media, 2009), hlm. 184.

yang bersangkutan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan (dalam hal keuangan).

5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Aplikasi pegadaian syariah digital yang baru saja diluncurkan oleh PT Pegadaian (persero) guna mengitu perkembangan zaman yang makin modern Aplikasi pegadaian syariah digital (PSD) diluncurkan guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pegadaian Digital Service merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Digital Service akan melayani nasabah dan calon nasabah untu mendapatkan informasi produk-produk pegadaian.²⁷

PT pegadaian (persero) mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star Generation diusiaanya ke-117 tahun ini yakni G1 yaitu *Grow core*, yaitu upaya menumbuhkan bisnis utama, G2 yaitu *Gran New*, yang berarti menangkap peluang baru, G3 yaitu *Groom Talent* yaitu mengembangkan talent internal, G4 yaitu Gen-Z yaitu penggunaan teknologi mtakhir, G5 yaitu *Great Culture* yaitu melestarikan budaya perusahaan yang hebat. Langka perubahan ini

²⁷Yuliana Ratnasari, <https://tirto.id/> PT. Pegadaian Luncurkan Layanan Digital Sebagai Financial Company, Diakses pada Tanggal 13 Juli 2020 Jam: 11.30 WIB.

ditandai dengan peluncuran pegadaian syariah digital (PSD) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial.

Direktur utama PT pegadaian (persero) Sunarso mengatakan transformasi perusahaan saat ini sudah memasuki tahap *dreaming* untuk menjadi *financial company* setelah melalui tahap diagnosis dan beliau mengatakan dalam persiapannya sudah menyiapkan semua prosesnya (4D) dari mulai *squad organization* dan *project management* selanjutnya masuk ketahap yang *design* dan *deliver* sehingga dapat melantai di bursa pada 2020. Menurut Sunarso investasi pegadaian pada tahun 2017 dengan capex Rp 1,2 triliun dengan angka yang cukup besar ini akan lari jarak jauh dan akan *going global*, dari mulai mengoperasikan Pegadaian Syariah Digital, dan mengajak kerja sama beberapa agen dan memperluas produk layanan. Dengan strategis G-5Star Generation, sunarso optimitis, jumlah nasabah yang berusia produktif akan terus meningkat. Sebab, saat ini sekitar 68% nasabah pegadaian rata-rata usianya dibawah 45 tahun. Karenanya, perseroan akan terus melakukan peningkatan kualitas layanan digital, memperbanyak jaringan agen dana gadai tanah syariah, serta layanan berbasis *financial technology*.²⁸

Pegadaian syariah digital mengklaim prosesnya cepat dan tidak perlu khawatir dengan langkah dan syarat pengajuan yang

²⁸ Yuliana Ratnasari, <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D>, 1 April, 2018, Diakses pada Tanggal 13 Juli 2020 Jam:11:35 WIB.

rumit. Layanan ini dibuat sedemikian rupa untuk mempermudah konsumen pegadaian.

b. Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital

1) Download dan instal aplikasi pegadaian digital

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

2) Daftar menjadi pengguna

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

3) Aktivasi aplikasi

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

4) Login ke aplikasi

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

5) Hubungkan CIF

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

6) Lakukan transaksi

Jika berhasil, anda akan melakukan notifikasi, dengan begitu proses registrasi pada pegadaian syariah digital sudah sukses dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial.²⁹

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti penelitian ini. Namun, peneliti akan mengangkat beberapa penelitian dengan berbagai referensi untuk memperluas bahan kajian dalam penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu dari beberapa skripsi yang terkait dengan penelitian ini.

²⁹ <https://Panduan Cara Gunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital>. Diakses Pada Tanggal 13 Juli 2020, Jam: 13.30 WIB.

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Isi Penelitian
	Robby Fernandez, Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol 5 No 2 Tahun 2019	Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobil Banking	Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (struktur Equation Modeling) program amos 21.0 untuk menguji kausalitas dalam model yang telah diusulkan. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank di kota Padang yang sudah menggunakan layanan mobile banking.
	Belong, Jurnal Akuntansi Netral Akuntabel Objektif, Vol 2 No 1 Tahun 2019	Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Penggunaan dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan terhadap niat menggunakan aplikasi mobile banking.
	Nirwana Yudha, Jurnal	Tingkat Pengetahuan dan Persepsi terhadap Shisa pada Mahasiswa	Penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang tingkat pengetahuan dan persepsi terhadap shisa pada mahasiswa reguler tahap akademik fakultas

	Kesehatan Masyarakat Nasional		kedokteran universitas Ghadjah Mada.
	sis yang ditulis oleh Lindhi Anjarsari/Universitas Sunan Ampel.	Analisis penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital service dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam(studi kasus Pegadaian Syariah Kebomas Gresik)	<p>penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikais PSDS ini didasari dengan Kualitas layanan digital, yang dimana aplikasi PSDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan</p> <p>Kemudahan bertransaksi yang dimana adanya apikais PSDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet.</p> <p>Aplikasi PSDS sudah sesuai dengan etika bisnis islam yang ada yakni: kejujuran dalam keterbukaan inforamasi, tidak menggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah.</p>

5.	ripsi yang di tulis oleh Jumaini/ Universitas Sultan Syarif Kasim Riau	Sistem layanan <i>mobile banking</i> dalam menarik nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	Sistem layanan <i>mobile banking</i> untuk menarik nasabah antara lain layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (hanphone) berbasis GPRS (<i>general package radio service</i>) memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank seperti cek saldo ganti PIN ATM, Transfer uang antar bank secara real time melalui jaringan ATM bersama pembayaran zakat
----	--	--	--

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Febby Fernandez ialah Febby Fernandez mengangkat Judul Persepsi Nasabah Bank BCA dalam Penggunaan Mobile Banking sedangkan peneliti mengangkat judul Pengetahuan dan Persepsi Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi kasus: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak) Febby Fernandez membahas tentang Persepsi Nasabah sedangkan peneliti membahas pengetahuan dan persepsi nasabah di kota Padangsidempuan. Adapun persamaan sama-sama melakukan penelitian yang berkaitan dengan Persepsi dan membahas tentang aplikasi yang sudah ada dalam dunia perbankan saat ini.

2. Perbedaan penelitian Nabelo dengan penelitian ini antara lain: Nabelo mengangkat judul Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Kenyamanan Pengaruhnya terhadap Niat dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking sedangkan peneliti mengangkat judul Pengetahuan dan Persepsi Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi kasus: Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak). Nabelo melakukan penelitian *mobile banking* sedangkan peneliti melakukan penelitian

pegadaian syariah digital. Persamaan penelitian Nabelo dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan aplikasi untuk memudahkan transaksi.

3. Perbedaan penelitian Dhimas Nirwana Yhudha dengan penelitian ini antara lain: Dhimas Nirwana Yhudha mengangkat judul Tingkat Pengetahuan dan persepsi terhadap shisa pada mahasiswa sedangkan peneliti mengangkat judul Pengetahuan dan Persepsi Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi kasus: Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak). Dhimas Nirwana Yhudha melakukan penelitian shisa pada mahasiswa sedangkan peneliti melakukan penelitian layanan aplikasi pegadaian syariah digital. Persamaan penelitian Dhimas Nirwana Yhudha dengan penelitian ini adalah sama-sama

menggunakan pengetahuan dan persepsi terhadap sebuah variabel yang akan diteliti.

4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lindhi Anjar Sari ialah Lindhi Anjar Sari mengangkat Judul Analisis penerapan sitem informasi pegadaian syariah digital service dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam (studi kasus: Pegadaian Syariah Kebomas Gresik sedangkan peneliti mengangkat judul Pengetahuan dan Persepsi Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi kasus: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak) Lindhi Anjar Sari membahas tentang Analisis penerapan sistem informasi sedangkan peneliti membahas pengetahuan dan persepsi nasabah di kota Padangsidempuan. Adapun persamaan sama-sama melakukan penelitian tentang pegadaian syariah digital.
5. Perbedaan penelitian Jumaini dengan penelitian ini antara lain: Jumaini mengangkat judul sistem layanan *Mobile banking* dalam menarik nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru sedangkan peneliti mengangkat judul Pengetahuan dan Persepsi Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi kasus: Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak). Jumaini melakukan penelitian *mobile banking* sedangkan peneliti melakukan penelitian pegadaian syariah digital. Persamaan

penelitian Jumaini dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan aplikasi untuk memudahkan transaksi.

BAB III

Metode Penelitian

A. Waktu dan Lokasi

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2019 sampai bulan November 2020. Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak yaitu di Jl. Sermalin Kosong No. 28E. Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan pada kebutuhan akan data penelitian serta subjek penelitian dimana pada lokasi tersebut pengetahuan nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut masih belum maksimal.

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang mana penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena dengan apa tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikannya atau menggambarannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.³⁰

³⁰ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 212.

C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian

Semua penelitian memiliki unit analisis. Yang dimaksud dengan unit analisis yaitu organisasi, kelompok orang, kejadian, atau hal-hal lain yang dijadikan objek penelitian. Masih dengan masalah “motivasi kerja” maka judul penelitian juga harus secara eksplisit mencantumkan “siapa” yang ditelitinya secara lebih defenitif. Kalau yang ditelitinya adalah karyawan, maka kata “karyawan” harus disebutkan dalam judul penelitian. Kalau yang diteliti merupakan seorang konsumen, maka kata “konsumen” harus disebutkan. Jika seorang ingin meneliti sistem penggajian suatu instansi, maka unit analisisnya ada instansi atau organisasi.³¹

Subjek penelitian adalah yang ditujukan untuk diteliti oleh peneliti. Berbicara tentang subjek penelitian berarti berbicara tentang unit analisis. Unit analisis yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.³² Sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data diperoleh.

Penelitian memperoleh data langsung dari nasabah pegadaian syariah yang ada di kota Padangsidempuan sebanyak 5 orang sebagai informan yang langsung diwawancara. Selanjutnya jika dalam proses pengumpulan data juga tidak lagi ditemukan

³¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm, 29-30.

³² Suharmini Arikunto, *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Cipta, 2006), hlm. 145.

variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak dipersiapkan dengan jumlah sampel. Dalam hal ini jumlah sampel atau informan bisa sedikit tetapi bisa juga banyak.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

1. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari nasabah baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya.³³ Dalam penelitian ini sumber utamanya ialah nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak melalui wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti berkaitan dengan tingkat pengetahuan dan persepsi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan.³⁴ Pada data sekunder, data-data diperoleh dari literatur-literatur atau bacaan yang relevan, dari karyawan pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak pada penelitian ini.

³³ Syukur Kholil, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2006), hlm. 78.

³⁴ *Ibid*, hlm. 88.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Dalam penelitian ini teknik wawancara observasi dan dokumentasi.

1. Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu panca indera lainnya. Di dalam pembahasan ini kata observasi dan pengamatan digunakan secara bergantian. Seseorang yang sedang melakukan pengamatan, tidak selamanya menggunakan panca indera mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihat dengan apa yang dihasilkan oleh panca indera lainnya, seperti apa yang ia dengar apa yang ia cicipi, apa yang ia rasakan dari penciumannya bahkan apa yang ia rasakan dari sentuhan-sentuhan kulitnya.³⁵

2. Wawancara atau *interview*

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab

³⁵ P.Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: PT.Rineka Cipta,2004). hlm. 88.

sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan pedoman

wawancara. Pedoman wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara.³⁶ Metode ini pada dasarnya digunakan untuk memperoleh data secara langsung tentang Tingkat Pengetahuan dan Pesepsi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (studi kasus: nasabah pegadaian syariah di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak). Bentuk wawancara yang dilakukan adalah wawancara peneliti terlebih dahulu membuat pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur atau pun bisa dengan angket yang hasilnya akan peneliti tuangkan dalam hasil penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini, data dokumentasi dapat berupa dokumen yang berisi informasi mengenai lokasi penelitian, informasi penelitian, surat, foto, dan catatan. Hal ini merupakan bukti otentikasi penelitian telah dilaksanakan dilapangan sehingga data tidak diragukan kebenarannya.³⁷

³⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), hlm. 126-127.

³⁷ Burhan Bungin, *Loc. Cit.*

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis kualitatif dalam metode deskriptif. Apabila ditinjau dari proses sifat dan analisis datanya maka dapat digolongkan kepada *research* deskriptif yang bersifat eksploratif yaitu penelitian deskriptif yang sifatnya menggambarkan lewat analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Tingkat Pengerahuan dan Persepsi Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (studi kasus: Pegadaian syariah Cabang Alaman Bolak). Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan cara sebagai berikut:³⁸

1. Klasifikasi data adalah menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data adalah memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.
3. Editing data adalah menyusun redaksi data menjadi susunan kalimat yang sistematis.
4. Deskripsi data adalah menguraikan data secara sistematis, induktif dan deduktif deduai dengan sistematis pembahasan.

³⁸ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 24.

5. Penarikan kesimpulan data adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan singkat dan padat.

G. Teknik Keabsahan Data

Untuk mengetahui serta menjamin keabsahan pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik menuju keabsahan penjamin keabsahan data yaitu sebagai berikut:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan penelitian bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal ini, peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol secara tentatif.³⁹

³⁹ Arti Damisa, “ *Proses Penyelamatan dan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah dengan Analisis Jamainan (studi kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan)*”, *Jurnal Dosen Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* , Vol 4, No 1, Januari-Juni 2018.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya PT. Pegadaian Syariah (Persero)

Pada abad XVII, *Vereenigde Oost Indische Compaigne* (VOC) sebuah lembaga perdagangan di Indonesia menentukan untuk mendirikan sebuah lembaga lain diluar namanya VOC yaitu lembaga Bank Van Leaning yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Sekitar tahun 1800 VOC dibubarkan dan Bank Van Leaning di bawah kekuasaan belanda dan di pimpin oleh Gubernur Jendral Daendels yang mengeluarkan peraturan yang tegas mengenai barang-barang yang digadaikan antara lain emas, perak, peramta, kain, sebagian kecil perabotan rumah tangga.

Pada tahun 1811-1816 yang berkuasa adalah inggris yang dipimpin oleh gubernur Stamford Raffles mengubahnya menjadi Licentiestelsel dan mengalami perkembangan, tetapi rakyat pada saat itu sangatlah memprihatinkan, pada tahun 1900 pemerintah membentuk lembaga penelitian yang dipimpin oleh De Wolf Van Westerode dan diharapkan peneliti ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat kecil dan menjadi suatu cara untuk menghindari dan mencegah rentenir pada tanggal 01 April 1901 didirikan Pegadaian Negara di Sukabumi.⁴⁰

⁴⁰ Perum Pegadaian, Manual Operasi Unit Layanan Gadai Syariah, (Jakarta: Perum Pegadaian, 2013), hlm. 3.

Sekitar tahun 1960 pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang membentuk peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 9/1960 yang intinya bahwa seluruh perusahaan yang modalnya berasal dari pemerintah harus dijadikan perusahaan negara, maka untuk mendukung hal tersebut pemerintah mengeluarkan Dekret Presiden RI tahun 1961 No. 178 tanggal 3 Mei 1961 tentang Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN). Pemerintah kembali membuat kebijakan baru yaitu merubah perusahaan negara menjadi perusahaan jawatan (Perjan) dengan PP RI No. 7 1969. Dengan adanya perubahan pegadaian semakin cepat bertumbuh menjadi perusahaan yang besar maka dipopulerkan keleluasaan bagi pengelola dalam mengembangkan usahanya dan akhirnya pemerintah meningkatkan status pegadaian menjadi perusahaan umum (Perum) dengan peraturan pemerintah No. 10/1990 tanggal 10 April 1990 sejak saat itu pegadaian menjadi perusahaan yang mandiri.

Tanggal 1 April 2012 merupakan tonggak sejarah bagi seluruh insan pegadaian. Pada tanggal tersebut, perusahaan resmi merubah status badan hukum dari perusahaan umum (Perum) menjadi perseroan terbatas (PT) perusahaan status badan hukum tersebut tidak sekedar perusahaan perubahan struktur modal namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan perusahaan. Begitu juga pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan berusaha untuk mengembangkan perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan.

2. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan yaitu mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tahun 2009 pegadaian syariah membuka unitnya dengan nama PT. Pegadaian (Persero) Alaman Bolak Cabang Padangsidempuan. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana dengan cepat, mudah dan aman.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak diresmikan pada tanggal 15 November 2005, kantor pegadaian syariah ini terletak di jalan Sitombol di belakan Alaman Bolak, dan Kemudian Pindah Pada tahun 2012 ke jalan Serma Lian Kosong No. 24 D, Kode pos 22718. Lokasi ini dipilih karena berada di tengah-tengah pasar sehingga sangat strategis untuk dijadikan sebagai lokasi bisnis.

Adapun batas-batas wilayah Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak adalah sebagai berikut: Sebelah Timur berbatasan dengan Bank Mandiri, Sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Kejaksaan, sebelah Utara berbatasan dengan SPBU, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Marancar.

Pegadaian syariah saat ini tidak bisa berbilang baru dan kantor unit syariahnya pun sudah lumayan banyak, berdasarkan pengamatan di

lapangan pertumbuhan pegadaian syariah cabang Alaman Bolak menunjukkan peningkatan yang sangat pesat semenjak pertama kali didirikannya pegadaian syariah yang dioperasikan pada tanggal 15 november 2005 hingga pada tahun 2020 ini telah membuka tiga unit pegadaian syariah (UPS). Unit pegadaian Syariah Sadabuan dibuka pada tahun 2009, unit Pegadaian Syariah Sipirok dibuka pada tanggal 1 April 2010, dan unit Pegadaian Sibuhuan dibuka pada tahun 2010. Berikut tabel jumlah UPS cabang Alaman Bolak.

TABEL IV.1
UPS CABANG ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN

NO	NAMA UPS
1	Sadabuan
	Sipirok
3	Sibuhuan

Sumber: Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padang sidimpuan

Dengan dibukanya UPS maka masyarakat lebih mudah untuk bertransaksi gadai karena tidak perlu jauh-jauh kecabang sehingga lebih cepat dalam bertransaksi gadai.⁴¹

Dikalangan masyarakat Padangsidimpuan emas dan berlian adalah salah satu perhiasan yang sangat dibanggakan dan didambakan. Status sosial masyarakat kota Padangsidimpuan ditentukan oleh seberapa besar berlian yang dipergunakan dipakai. Jadi tidak heran jika

⁴¹ Wawancara Dengan Subhan Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, Pada Tanggal 11 September 2020.

para wanita khususnya ibu-ibu rumah tangga pasti memiliki berlian dan emas sebagai perhiasan yang dipergunakan sehari-hari. Berlian dan emas merupakan perhiasan yang banyak disukai dikarenakan memiliki nilai yang indah, tahan lama, dan langka, sesuai dengan permintaan pasar, sesuai tradisi, serta mudah untuk dibawa dan disimpan.

Dengan banyaknya perhiasan berupa emas dan berlian yang dimiliki oleh masyarakat Padangsidempuan dan sekitarnya maka pada tahun 1998 PT. Pegadaian (Persero) membuat cabang di kota Padangsidempuan. Kehadiran PT. Pegadaian (Persero) di tengah masyarakat Padangsidempuan dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana dalam waktu yang cepat dengan cara menggadaikan harta yang dimilikinya, terutama emas dan berlian. Tujuan lainnya adalah menghindari masyarakat dari praktek rentenir yang merugikan.

3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

a. Visi Pegadaian Syariah

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

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi pegadaian syariah, maka visi dari pegadaian syariah yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan untuk usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁴²

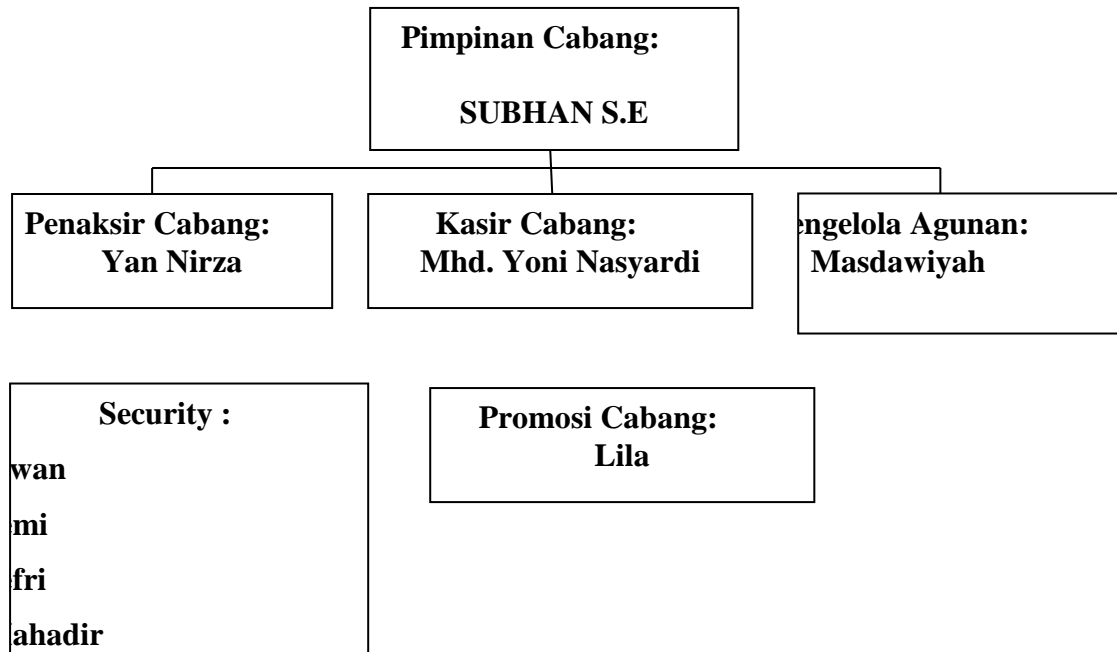
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu struktur organisasi perlu dilaksanakan agar kedudukan dan kewenangan, tugas dan tanggung jawab lebih jelas. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dapat dilihat pada tabel IV.2.⁴³

⁴² [www. Pegadaian.Com](http://www.Pegadaian.Com). Diakses Pada Hari Selasa, Tanggal 15 September 2020, Jam 15:40 WIB.

⁴³ Wawancara dengan Pengelola Agunana, Masdawiyah, Tanggal 20 Oktober 2020.

TABEL IV.2
STRUKTUR ORGANISASI PT.PEGADAIAN SYARIAH CABANG ALAMAN
BOLAK



Sumber: Masdawiyah, Pengelola Agunan

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak sebagai berikut:⁴⁴

⁴⁴ Lindhi Anjar Sari, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertarnsaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (studi kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik). Skripsi UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017. Hlm. 35.

1. Pimpinan Cabang Syariah

- a) Meyakini atau memastikan bahwa kantor cabang syariah telah mempunyai rencana rencana kerja dan anggaran kantor cabang syariah dan UPCS yang ada dibawahnya berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- b) Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional di bawahnya.
- c) Meyakini atau memastikan bahwa operasional seluruh bisnis usaha (bisnis emas dan produk-produk lain) yang telah ditetapkan pada cabang terlaksana dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- d) Menetapkan besarnya taksiran Marhun Bih sesuai dengan batas kewenangannya.
- e) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas.
- f) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan bisnis lainnya seperti jasa transfer uang dan jasa payment lainnya.

- g) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional, administrasi, dan keuangan kantor cabang syariah
- h) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan keuangan kantor cabang syariah serta laporan berkala lainnya.

2. Penaksir Syariah

- a) Melaksanakan kegiatan penaksir *marhun* secara cepat, tepat dan akurat, serta *marhun bih* sesuai dengan kewenangannya.
- b) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Melaksanakan penaksiran terhadap *marhun* yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar *marhun* yang akan dilelang.

3. Pengelola *marhun*/agunan:

- a) Mengeluarkan *marhun* dan dokumen yang terkait dengan bisnis
- b) mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan
- c) atau keperluan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

- d) Merawat marhun dan gudang penyimpanan agar marhun dalam keadaan baik dan aman.
- e) Melakukan pengelompokan marhun gudang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor Surat Bukti Rahn (SBR) dan mengatur penyimpanannya.
- f) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua marhun yang menjadi tanggung jawabnya.
- g) Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis mikro, bisnis emas dan jasa lain.
- h) Melakukan perhitungan seluruh marhun secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang/buku terkait dapat dipertanggung jawabkan.

4. Kasir Syariah:

- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku.
- 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang syariah.

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

5. Security

- a) Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja
- b) perusahaan khususnya pengamanan fisik (physical security).

Berikut

- c) ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :
 - a) Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
 - b) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
 - c) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
 - d) Menanyakan keperluan nasabah.
 - e) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

5. Logo Pegadaian Syariah



Pegadaian menggunakan tiga bentuk lingkaran berderet berwarna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan timbangan

dilingkaran paling kanan melambangkan keadilan. *Font* atau bentuk huruf pegadaian yang juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.

Lingkaran pertama, atau yang paling kiri menggambarkan fungsi pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti KCA, Gadai syariah, Kreasi, Krasida, Amanah dan *Arum*. Di lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang mengalami bisnis emas dengan produk logam mulia. Sedangkan lingkaran ketiga menunjukkan pegadaian yang mengalami aneka jasa dengan produk *multi payment online* untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.

6. Slogan Pegadaian Syariah

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

- a) Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dalam pelayanan dalam waktu yang relative singkat.
- b) Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

Slogan hanya digunakan untuk keperluan yang bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brodur, spanduk dan lain sebagainya. Selain itu, slogan atau semboyan tidak digunakan

dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, papan nama kantor, aplop dinas dan sebagainya.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengetahuan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Pada hakikatnya tingkat pengetahuan adalah suatu sumber-sumber pengetahuan yang memiliki relasi erat dengan sebuah pengetahuan misalnya sejauh mana seseorang mengetahui tentang sebuah benda tersebut, sehingga seseorang tersebut bisa mengetahui sudah sejauh mana pengetahuannya tentang sebuah benda tersebut. Begitu juga dengan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak sudahkah mereka mengetahui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini atau sudah sejauh manakah pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Digital ini.

Sebagian nasabah yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak masih belum mengetahui tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut, mereka mengetahuinya ketika melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ketika seorang karyawan yang tugasnya mempromosikan kepada Nasabah tentang produk-produk dan pelayanan yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Karyawan tersebut menanyakan tentang *handphone android* yang dimiliki Nasabah tersebut supaya mendownload Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di masing-masing *handphone android* yang dimiliki nasabah, dan kemudian karyawan tersebut

menjelaskan tentang cara-cara menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dan menjelaskan tentang keuntungan menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Darmi Pohan beliau mengatakan beliau belum mengetahui sama sekali tentang aplikasi ini dan beliau baru mengetahuinya ketika ia datang ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak untuk menyimpan uang ke buku tabungan emasnya, kemudian seorang karyawan pegadaian menawarkan tentang layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut dan kebetulan rumahnya yang lumayan jauh dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak beliau tidak mempunyai banyak waktu untuk selalu datang ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak beliau pun tertarik untuk mendownload aplikasi tersebut di *handphone androidnya*.⁴⁵

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Asrinah beliau mengatakan bahwa beliau mengetahui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini ketika beliau datang ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak untuk melakukan perpanjangan jatuh tempo terhadap barang yang digadaikannya dan ketika menunggu antrian ada seorang karyawan yang menawarkan tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut kemudian beliau tertarik dan beliau meminta bantuan kepada

⁴⁵ Wawancara dengan Darmi Pohan, Pada Tanggal 8 September 2020 di Pegadaian Syariah Alaman Bolak.

karyawannya supaya diajari dalam melakukan transaksi lewat Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.⁴⁶

Menurut Bapak Muhammad Sholeh beliau mengatakan bahwa beliau juga baru mengetahui tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut waktu beliau datang ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak untuk menebus barang yang digadaikannya, ketika itu hal yang sama juga karyawannya menawarkan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut dan beliau tertarik untuk mendownloadnya di *handphone androidnya*, beliau mengatakan karna pekerjaannya yang sehari-hari sebagai supir angkot jadi jika pergi ke Pegadaian untuk melakukan transaksi memakan waktu yang cukup lama jadi akan lebih bagus jika melakukan transaksi lewat Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.⁴⁷

Berbeda halnya yang dikatakan oleh Ibu Mawarni beliau mengatakan bahwa beliau sudah lama mengetahui tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini dan sudah beliau download di *handphonenya* akan tetapi karena jaringan di tempat tinggalnya yang kurang bagus dan ditambah lagi aplikasinya yang masih sering eror jadi beliau lebih mengutamakan datang langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak untuk melakukan transaksi.⁴⁸

⁴⁶ Wawancara dengan Asrinah, Pada Tanggal 8 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁴⁷ Wawancara dengan Muhammad Sholeh, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁴⁸ Wawancara dengan Mawarni, Pada Tanggal 10 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Ibu Komariah mengatakan bahwa beliau belum mengetahui sama sekali tentang produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut dan walaupun sudah di kasih tau oleh karyawannya beliau menolak untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan alasannya yang tidak mengerti lagi untuk mengguakan *handphone android* karena umurnya yang sudah tua.⁴⁹

Salah satu penyebab lemahnya pengetahuan nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini karena kurangnya kegiatan promosi yang dilakukan oleh karyawan, misalnya seperti terjun langsung ke lapangan atau membuat brosur langkah-langkah mendownload Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan penggunaannya. Karyawannya hanya melakukan promosi jika seseorang dari nasabah tersebut melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

2. Persepsi Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapatan, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang dipersepsikan, sehingga dapat menerima dan menyadap informasi dari lingkungan sekitar. Seperti halnya Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak tentunya memiliki kesan, penilaian, pendapat,

⁴⁹ Wawancara dengan Komariah, Pada Tanggal 11 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

merasakan, dan menginterpretasikan terhadap Pegadaian Syariah Digital sebagai pilihan yang dijadikan sebagai alat untuk mengetahui berbagai informasi tentang Pegadaian Syariah.

a. Kesan Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Perkembangan Pegadaian Syariah saat ini cukup menggembirakan dengan dikeluarkannya berupa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dimana Aplikasi ini sudah lebih banyak membantu nasabah Pegadaian Syariah mulai dari bertransaksi tidak perlu datang ke Pegadaian, sampai mengetahui informasi-informasi Pegadaian Syariah pada saat itu juga.

Kemunculan dari adanya Pegadaian Syariah Digital ini lebih banyak menguntungkan nasabah karena kesan daripada Nasabah ketika sudah menggunakan Aplikasi ini misalnya bisa lebih hemat, nasabah tidak perlu lagi menggunakan tenaga, waktu, dan perongkosan mereka untuk bertransaksi ke pegadaian syariah mereka cukup menggunakannya lewat *handphone android* yang dimilikinya dengan cara menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Hasil wawancara dengan ibu Lilis Handayani Sitompul nasabah yang sudah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak mengatakan bahwa kesan terhadap produk Aplikasi ini merupakan aplikasi yang sangat mempermudah nasabah apalagi di masa pandemi saat ini yang

sangat membatu daripada nasabah melakukan transaksi lewat rumahnya masing-masing.⁵⁰

Menurut ibu Salamah Lubis yang juga merupakan nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak kesan beliau bahwa produk aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat membantu bagi nasabahnya. Baginya produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini dapat membantunya dalam bertansaksi di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, beliau mengatakan misalnya pada saat melakukan perpanjangan jangka waktu barang yang digadaikan beliau tidak perlu lagi datang ke Pegadaian Syariah Cabng Alaman Bolak untuk melakukan perpanjangan jangka barang tersebut beliau cukup mentransfer berapa uang untuk perpanjangan jangka waktu barangnya lewat Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.⁵¹

Berbeda dengan Bapak Baharuddin beliau mengatakan kesannya menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Alaman Bolak, walaupun beliau sudah mengetahui tentang aplikasi tersebut beliau lebih mengutamakan datang langsung ke Pegadaian dari pada menggunakan aplikasi tersebut, beliau mengatakan lebih pasti kalau datang langsung ke Pegadaian untuk bertransaksi.⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Lilis Handayani Sitompul, Pada Tanggal 8 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵¹ Wawancara dengan Salaman Lubis, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵² Wawancara dengan Baharuddin, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Kesan nasabah terhadap indikator Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini meliputi pelayanan, biaya administrasi, lokasi dan promosi. Bapak Sofyan Walid mengatakan bahwa produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memberikan kesan bahwa pelayanannya sudah lumayan baik walaupun aplikasinya masih sering eror dan tidak jauh-jauh ke pegadaian lagi untuk melakukan transaksi cukup dengan membuka aplikasi dan dengan jaringan yang bagus.

Ibu Mardiana mengatakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini merupakan Produk Pegadaian Syariah yang sangat membantu baginya karena pekerjaannya sebagai pedagang di pasar beliau tidak mempunyai banyak waktu datang ke Pegadaian jadi dengan adanya aplikasi ini sangat membantu baginya.⁵³

b. Penilaian Nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dalam menggunakan produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tentunya ada penilaian yang lebih/positif atau yang kurang/negative terhadap produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Berikut beberapa penilaian dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵³ Wawancara dengan Mardiana, Pada Tanggal 11 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Menurut Bapak Andri Ansyah nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Beliau mengatakan bahwa Aplikasi Pegadaian Syariah ini sangat bagus dan sangat membantunya ia mengatakan bahwa karena rumahnya yang jauh dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak jika hanya melakukan perpanjangan jatuh tempo barangnya beliau bisa lewat rumahnya saja.⁵⁴

Menurut Ibu Ramlah Sari mengatakan produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini masih kurang bagus beliau mengatakan bahwa aplikasi ini masih sering eror dan beliau mengatakan aplikasi ini masih jarang ia gunakan karena jika beliau ingin menggunakannya aplikasinya masih sering eror, dan juga karena rumahnya yang lumayan dekat dengan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak jadi beliau lebih mengutamakan datang langsung ke Pegadaian.⁵⁵

Begitu juga yang dikatakan oleh Ibu Sumarni ia mengatakan bahwa karena umurnya yang sudah tua jadi kurang begitu mengerti untuk menggunakan *handphone android* lagi dan begitu juga tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini karena yang biasa dilakukan datang langsung ke Pegadaian jadi beliau tidak ingin tau lagi tentang kelebihan daripada menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini. Oleh sebab itu beliau lebih mengutamakan untuk datang langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman

⁵⁴ Wawancara dengan Andri Ansyah, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵⁵ Wawancara dengan Ramlah Sari, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Bolak daripada untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.⁵⁶

Sementara menurut Ibu Hasanah beliau menilai bahwa produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini cukup bagus dan menambah kemajuan daripada PT. Pegadaian Syariah, beliau mengatakan sekarang ini tidak hanya Bank BRI, BNI atau lainnya yang bisa transaksi lewat *hanphone anroid* akan tetapi PT. Pegadaian juga sudah mulai berkembang dengan adanya produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan dengan adanya Produk ini sangat membantunya juga. Karena yang pekerjaannya sebagai pedagang dan ia merupaka nasabah tetap di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

sebagai salah satu yang mempunyai buku tabungan emas dan biasanya setiap hari beliau selalu datang ke Pegadaian ketika selesai berjualan, ketika sudah ada Aplikasi ini beliau tidak perlu lagi setiap hari datang ke Pegadaian. Beliau cukup mentransfer lewat rekening buku tabungannya dan untuk melihat apakah sudah sampai yang ditransfernya beliau cukup membuka Aplikasi Pegadaian Syariah dan melihat apakah saldo daripada tabungannya sudah bertambah.⁵⁷

⁵⁶ Wawancara dengan Sumarni . Pada tanggal 10 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵⁷ Wawancara dengan Hasanah, Pada Tanggal 10 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Adapun penilaian nasabah terhadap indikator produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang meliputi biaya administrasi, dan promosi. Bapak Imran Piliang nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak mengungkapkan penilaiannya terhadap produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital cukup menarik karena dengan adanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital cukup membantu nasabah dalam memudahkan bertransaksi.⁵⁸

Ibu Emi Erliani Nasution memberi penilaian bahwa biaya administrasi dalam produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tergolong kecil tidak terlalu membebani nasabah yang ingin menggunakan produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, beliau mengatakan misalnya ketika beliau mentransfer uang ke rekening buku tabungannya.⁵⁹

Penilaian tentang promosi diungkapkan oleh Ibu Yanti nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Yang baru saja menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital beliau menilai bahwa promosi produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak cukup baik, karena beliau ketika hendak melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Pegawainya aktif menawarkan berbagai produk salah satunya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Karyawannya langsung menanyakan apakah saya membawa

⁵⁸ Wawancara dengan Imran Piliang, Pada Tanggal 10 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁵⁹ Wawancara dengan Emi Erlina Nasutiom, Pada Tanggal 11 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

handphone android ketika saya katakan saya membawanya beliau langsung menawarkan produk aplikasi tersebut dan mengajari saya langkah-langkah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, mulai dari melihat harga emas pada hari ini, melihat sudah berapa saldo tabungan emas saya dan lain sebagainya.⁶⁰

Berbeda dengan Ibu Bintari beliau menilai bahwa promosi produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak tidak ada, hal tersebut diungkapkan karena beliau tidak mengetahui sama sekali produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.⁶¹

c. Pendapat Nasabah terhadap Produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Pendapat merupakan sebuah pandangan atau buah pikiran seseorang terhadap suatu kebenaran dan kebenarannya relatif karena dipengaruhi unsur pribadi dan menurut pandangan masing-masing individu. Sehingga pendapat menjadi salah satu alternatif untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

⁶⁰ Wawancara dengan Yanti, Pada Tanggal 11 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁶¹ Wawancara dengan Bintari, Pada Tanggal 11 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Rapida merupakan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak beliau berpendapat bahwa seharusnya Aplikasi Pegadaian Syariah ini jangan terlalu susah untuk meloginkannya supaya nasabah selalu menggunakan Aplikasi ini, beliau mengatakan bahwa menurut yang saya rasakan sendiri terkadang karena Aplikasi ini masih sering eror membuat saya masih lebih mengutamakan bertransaksi langsung ke Pegadaian dari pada melakukan transaksi lewat Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.⁶²

Menurut Ibu Darlina nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak beliau berpendapat bahwa produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini sangat menguntungkan karena lewat rumah saja sudah bisa melakukan transaksi ke Pegadaian tanpa harus datang lagi ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman untuk menyetor ke buku tabungan emas cukup melakukan transfer saja.⁶³

Berbeda halnya Ibu Sapriani nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak ia mengatakan bahwa pendapatnya terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini belum begitu bagus dan beliau mengatakan walaupun beliau sudah mengetahui tentang aplikasi tersebut tapi masih jarang beliau gunakan karena tempat tinggalnya yang masih susah jaringan jadi beliau lebih

⁶² Wawancara dengan Rapida, Pada Tanggal 8 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

⁶³ Wawancara dengan Darlina, Pada Tanggal 9 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

mengutamakan datang langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak saja.⁶⁴

C. Analisis Pembahasan

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah pada tingkat pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak pengetahuan nasabah terhadap aplikasi ini masih sedang peneliti katakan demikian karena masih banyak nasabah yang tidak mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital ini sama sekali. Akan tetapi sebagian sudah mengetahui tapi tidak menggunakannya nasabah lebih mengutamakan datang langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Walaupun demikian nasabah yang menggunakannya dan bahkan sangat menguntungkan bagi mereka juga sudah lumayan banyak, apalagi nasabah yang melakukan pekerjaan seharian mereka tidak perlu lagi datang ke pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak, mereka cukup melakukan transaksi lewat *handphone android* mereka.

Pada persepsi dari nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini ialah dinilai nasabah cukup bagus karena dengan dikeluarkannya berupa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dimana Aplikasi ini sudah lebih banyak membantu nasabah Pegadaian

⁶⁴ Wawancara dengan Sapriani, Pada Tanggal 10 September 2020 di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Syariah mulai dari bertransaksi tidak perlu datang ke Pegadaian, sampai mengetahui informasi-informasi Pegadaian Syariah pada saat itu juga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital

Pengetahuan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak tentang Aplikasi Pegadaian Syariah digital dilihat dari segi nasabah yang sudah mengetahuinya dan menggunakannya sudah lumayan banyak akan tetapi nasabah yang belum tau sama sekali juga masih banyak mereka tau ketika mereka datang ke Pegadaian dan karyawannya melakukan promosi di sana dan sebagian nasabahnya juga hanya mendownload di *handphonennya* saja tidak menggunakannya sama sekali, mereka lebih mengutamakan datang langsung dari pada mengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut, oleh sebab itu dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa nasabah masih kurang mengetahui tentang Aplikasi pegadaian syariah digital ini.

2. Persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital.

Kesan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini ialah dinilai nasabah cukup bagus karena dengan dikeluarkannya berupa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dimana Aplikasi ini sudah lebih banyak membantu nasabah Pegadaian Syariah mulai dari bertransaksi tidak perlu datang ke Pegadaian, sampai mengetahui informasi-informasi Pegadaian Syariah pada saat itu juga.

Penilaian Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tentunya ada penilaian yang lebih/positif atau yang kurang/negative tentang pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital pada PT. pegadaian syariah Cabang Alaman Bolak. Penilaian lebih/positifnya bagi nasabah yaitu dengan adanya Aplikasi ini sudah sangat bagus dan sangat membantu bagi nasabah. Adapun penilaian kurang/negativenya yaitu promosi bagi nasabah masih kurang dan masih banyak lagi nasabah yang belum mengetahui sama sekali tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.

B. Saran

Dari hasil penelitian di atas maka peneliti memberikan saran agar lebih menjadi perbaikan untuk kedepannya.

1. Bagi pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Bagi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak hendaknya melakukan penambahan edukasi atau sosialisasi kepada nasabah karena masih banyak nasabah yang kurang mengetahui bahwa PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak memiliki produk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini sangat cocok untuk nasabah yang mempunyai sedikit waktu untuk datang langsung ke Pegadaian. Sehingga hal tersebut menjadi peluang untuk pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

2. Bagi nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Bagi nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak peneliti berharap penelitian ini berguna dapat berguna bagi nasabah sebagai bahan

pengetahuan dan pertimbangan bagaimana tingkat pengetahuan dan persepsi nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Nasabah hendaknya mencari tau produk yang baru dan memahami aplikasi pegadaian syariah digital tersebut yang sangat menguntungkan bagi nasabah jika mereka sudah benar-benar memahami dan menggunakannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang tingkat pengetahuan dan persepsi nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital. Kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Praktik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Alex Sobur, *Psikologi Umum* Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: ED.IV, 2004.
- Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Total Media, 2009.
- Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT. Rosda Karya, 2004.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Prenada Media Group, 2011.
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Murtdha Muthahhari, *Teori Pengetahuan*, Jakarta: Sadra Press, 2010.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Syukur Kholil, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2006.
- Suharmini Arikunto, *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Cipta, 2006.
- Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.

W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

SUMBER LAIN

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, Jakarta: Bumi Restu, 1974.

<https://Panduan Cara Gunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital>.

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

Undang-undang No.7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang perbankan.

www.pegadaian.co.id.

Yulia Ratnasari, <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D>, 1 April, 2018.

Arti Damisa, *Proses Penyelamatan dan Penyelesaian Pembiayaan bermasalah dengan Analisis Jaminan(Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Sidempuan)*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam 2018, Vol 4 No. 1, Januari- Juni 2018.

Muhammad Isa, “*Pengetahuan, Persepsi dan Sikap Pengurus Majid Terhadap Bank Syariah (Studi di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal)*”, Jurnal Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Vol 3, No. 1, April 2018.

Lampiran I

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mei Rahayu Rambe
Nim : 16 401 100103
Tempat, Tanggal Lahir : Sibangkua, 02 Mei 1998
Fakultas/Jurusan : FEBI/ PERBANKAN SYARIAH
Agama : Islam
Alamat : Sibangkua, kec. Angkola Barat, kab. Tapanuli Selatan

1. Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Makmur Rambe
 - b. Nama Ibu : Siti Asarpah Siregar
 - c. Pekerjaan : Wiraswasta
 - d. Alamat : Sibangkua

2. Saudara Kandung
 - a. Naviri Lasuardi Rambe

3. Riwayat Pendidikan
 - a. SDN 10060 Sibangkua tamat Tahun 2010.
 - b. MTSN Batang Toru tamat Tahun 2013.
 - c. MAN 1 Padangsidempuan tamat Tahun 2016.
 - d. Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Perbankan Syariah (PS) Tahun 2016.

Lampiran II

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ranlah Sari
Usia : 45 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : D 3 Kebidanan
Alamat : Jl. Sutan Muhammad Arif
Jenis Pekerjaan : PNS

Nama : Emi Erliani Nasution
Usia : 40 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : D 3 Akuntansi
Alamat : Komplek Asrama Silandit
Jenis Pekerjaan : Pegawai BRI

Nama : Jamal Nasution
Usia : 39 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : SMP
Alamat : Jl. Tengku
Jenis Pekerjaan : Wiraswasta

Nama : Andri Ansyah

Usia : 28 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : SMK

Alamat : Palopat Maria

Jenis Pekerjaan : Karyawan

Nama : Lilis Handayani Sitompul

Usia : 31 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Jl. DI Panjaitan Gang Mgr Uhum

Jenis Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Lampiran III

DAFTAR PERTANYAAN
WAWANCARA PENELITIAN
TINGKAT PENGETAHUAN DAN PERSEPSI NASABAH
TERHADAP APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
(studi kasus nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak)

A. Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui produk aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?
2. Apakah Bapak/Ibu sudah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di Pegadaian syariah Alaman bolak?
3. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui tentang cara mendownload, mendaftarkan menjadi pengguna dan akitivasi produk aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?
4. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui tentang cara login ke aplikasi, hubungkan cif, dan lakukan transaksi produk aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?

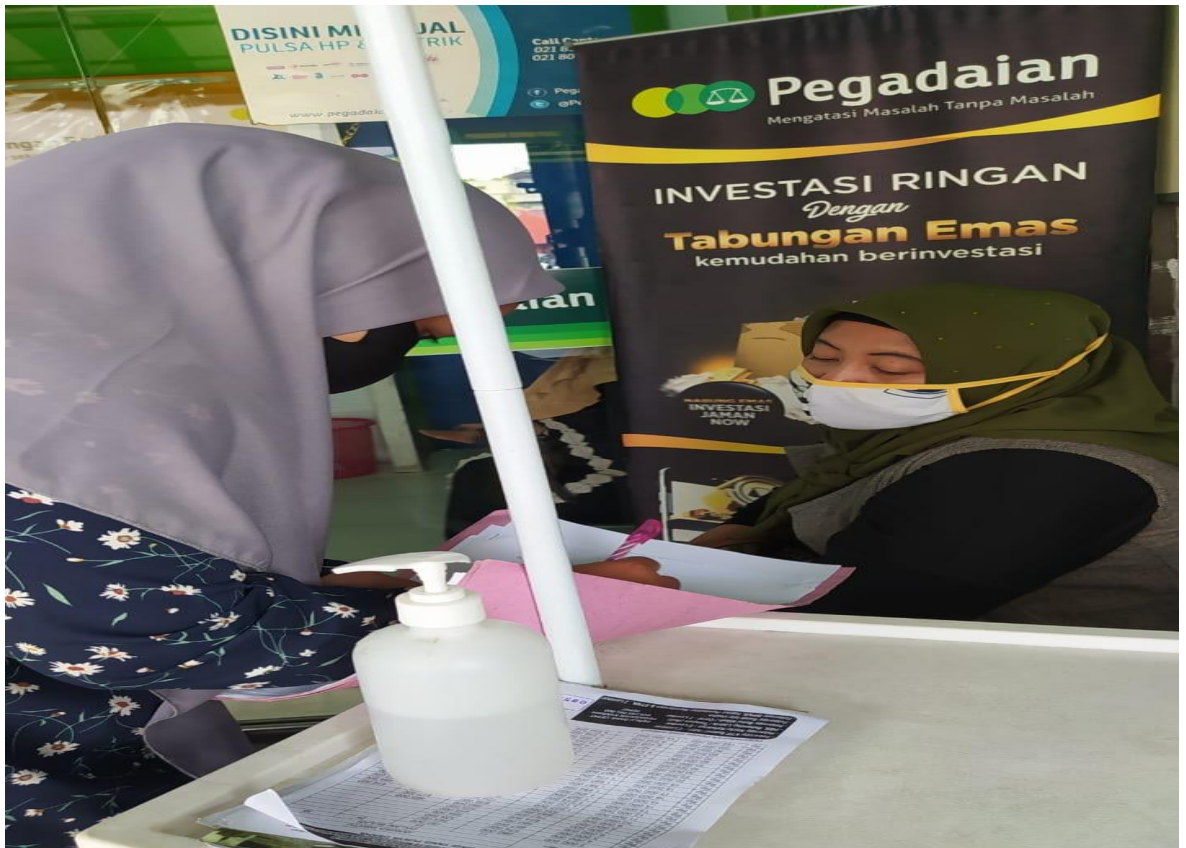
B. Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai produk aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?
2. Apakah manfaat yang Bapak/Ibu dapatkan ketika sudah menggunakan produk aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?

3. Apakah saat ini Bapak/Ibu merasa lebih hemat untuk melakukan transaksi ke pegadaian syariah ketika sudah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital?
4. Adakah kesulitan yang Bapak/Ibu rasakan ketika sudah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di pegadaian syariah Alaman bolak?

Lampiran IV

1. Wawancara dengan ibu Emi Erlina Nasution



2. wawancara dengan bapak Jamal Nasution



- 3.
- 4.
3. Wawancara dengan ibu Lila



4. Wawancara dengan Ibu Ramlah Sari



5. wawancara dengan bapak Andri Ansyah





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

315 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/02/2021

05 Februari 2021

Nomor
 Lampiran
 Hal

Penunjukan Pembimbing Skripsi

Th. Bapak/Ibu: : Pembimbing I
 Kamaluddin : Pembimbing II
 Arti Damisa

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 : Mei Rahayu Rambe
 NIM : 1640100103
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan).

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

 Abdul Nasser Hasibuan

busan :
 an Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1638/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020
Hal : Mohon Izin Riset

27 Agustus 2020

Yth; Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama	: Mei Rahayu Rambe
NIM	: 1640100103
Semester	: IX (Sembilan)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Tingkat Pengetahuan dan Persepsi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Alaman Bolak)".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

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



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Nomor : 88 /60068/2020
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Padangsidempuan, 03 September 2020

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidempuan
Di,
Padang Sidempuan.

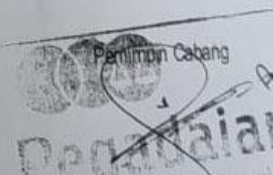
Hal : Permohonan Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Menindaklanjuti surat Bapak No : 1638/In.14/G.1/G.4b/TL.00/06/2020, tanggal 27 Agustus 2020, Hal Mohon Izin Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal- hal yang berkaitan dalam Riset para mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero). Adapun daftar nama yang melakukan Riset di Cabang Syariah Alaman Bolak sbb :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Mei Rahayu Rambe	1640100103	Perempuan	Perbankan Syariah

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


Pemimpin Cabang
Pegadaian
Syariah
SUBHAN
NIK.P80884

PT.PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
JL. Serma Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E
Padang Sidempuan 22718
T. (0634) 25132

www.pegadaian.co.id