



**ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI
MENGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA
MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH UPS MADINA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**BAHRUM EFENDI SIREGAR
NIM. 16 401 00153**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI
MENGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA
MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH UPS MADINA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**BAHRUM EFENDI SIREGAR
NIM. 16 401 00153**

PEMBIMBING I

**Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015**

PEMBIMBING II

**Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2021



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **BAHRUM EFENDI SIREGAR**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 13 Oktober 2021
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. **BAHRUM EFENDI SIREGAR** yang berjudul **"ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 16 401 00153
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA**”. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 13 Oktober 2021
Yang menyatakan,



BAHRUM EFENDI SIREGAR
NIM. 16 401 00153

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : BHRUM EFENDI SIREGAR
NIM : 16 401 00153
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON
TUNAI MENGGUNAKAN APLIKASI DIGITAL
PADA MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH UPS MADINA**

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, 13 Oktober 2021
Saya yang Menyatakan,



BAHRUM EFENDI SIREGAR
NIM. 16 401 00153



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : **BAHRUM EFENDI SIREGAR**
NIM : **16 401 00153**
Fak/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina**

Ketua

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

Sekretaris

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota

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

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Windari, M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

Ja'far Nasution, Lc., M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis / 09 Desember 2021
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 72 / (B)
IPK : 3,42
Predikat : Sangat Memuaskan



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI
MENGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA MASA
COVID-19 DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS
MADINA**

NAMA : BHRUM EFENDI SIREGAR
NIM : 16 401 00153

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

Padangsidimpuan, **30** Desember 2021
Dekan



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

ABSTRAK

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 16 401 00153
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Penelitian ini dilatarbelakangi penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital yang menurun pada masa covid-19 dimana penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital sebelum covid-19 meningkat sedangkan dimasa covid-19 penggunaannya menurun, karena masih banyak nasabah yang belum tahu cara penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital.

Rumusan masalah penelitian ini adalah apa penyebab penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 menurun dan apa faktor berkurangnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penyebab penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 menurun dan faktor penyebab berkurangnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital.

Teori yang dipaparkan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori minat untuk menggunakan, kepuasan, kualitas layanan, transaksi non tunai, aplikasi pegadaian syariah digital. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 menurun dikarenakan adanya promosi aplikasi kurang, proses pendaftaran tidak dipandu oleh pihak pegadaian syariah, target hanya pembiayaan gadai (*rahn*), kemudian faktor berkurangnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 dikarenakan dua faktor, pertama masalah internal atau pihak Pegadaian Syariah UPS Madina yaitu aplikasi, pelayanan, tidak mempunyai target untuk penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital. Sedangkan masalah eksternal atau pihak nasabah yaitu kurangnya edukasi kepada nasabah, jaringan internet, dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Kata kunci : Aplikasi Digital, Transaksi Non Tunai, Pegadaian Syariah, Covid-19

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan 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: **“Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., 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 Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, M.A., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

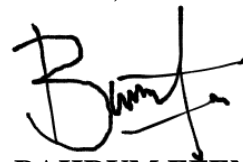
6. Teristimewa Kepada Keluarga Tercinta Ayahanda Muhammad Yamin Siregar, Ibunda Rukiyah Harahap, dan adik Henri Saputra Siregar, Rahmat Siregar, Riski Saputra Siregar, Anggina Siregar, yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril, tenaga dan doa yang selalu dipanjatkan tiada henti untuk peneliti demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan.
7. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Khoirunnisah Harahap, S.E., Ucok Sugiarto, S.H., Ahmad Rosyidin Hasibuan S.H., Sahrul Ramadan, S.H., Ahmad Rizal Lubis, S.H., Ilham Marzuki, S.E., Faisal Abidin Harahap, S.E., Armadi Hamzah, S.E., Haryadi., S.Pd karena selalu menjadi tempat berbagi ilmu serta motivasi bagi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Rekan-rekan Demisioner dan Pengurus DPP SERMA TAPSEL, DPC SERMA TAPSEL IAIN PSP, DPC SERMA TAPSEL IPTS, DPC SERMA TAPSEL UMTS, DPC SERMA TAPSEL UGN, selalu mendoakan dan juga memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah-5 angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
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 skripsi ini masih ada kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, 13 Oktober 2021
Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bahrumsiregar', written in a cursive style.

BAHRUM EFENDI SIREGAR
NIM. 16 401 00153

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	ṣad	ṣ	s (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ؤ	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ئ.....	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
.....ؤ.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *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).

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ﺍﻝ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan 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.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. 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 sepertiapa 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 harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	6
1. Analisis	6
2. Penggunaan.....	7
3. Transaksi Non Tunai	7
4. Aplikasi Digital.....	8
5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
1. Bagi Peneliti.....	10
2. Bagi Institusi	10
3. Bagi PT. Pegadaian Syariah.....	10
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	10
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	12
1. Minat Untuk Menggunakan	12
2. Kepuasan.....	13
3. Kualitas Layanan	17
4. Transaksi Non Tunai.....	22
5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	27
B. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	41
C. Unit Analisis / Subjek Penelitian	41
D. Sumber Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	42

3. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Wawancara	43
2. Observasi	44
3. Dokumentasi.....	45
F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	45
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
1. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	49
2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	50
a. Visi.....	50
b. Misi	51
3. Logo Pegadaian Syariah	51
4. Produk Unggulan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.....	52
5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	55
6. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	57
7. Profil Perusahaan.....	59
B. Hasil Penelitian.....	60
1. Penyebab Pengguna Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Menurun Pada Masa Covid-19	60
2. Faktor Berkurangnya Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.....	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	30
-------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Logo Pegadaian Syariah.....	51
Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.....	55
Gambar IV.3 Logo Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah	57
Gambar IV. 5 Data Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di masa Covid-19	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi *coronavirus disease 2019* atau disingkat covid-19 membuat masyarakat harus melakukan *pyshical distancing* atau jaga jarak untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19, untuk itu perlu upaya bagi nasabah agar tetap menjaga jarak saat beraktivitas sehari-hari, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menerapkan metode penggunaan pembayaran non tunai yang selaras dengan protokol kesehatan.

Pada Tahun 2019 *coronavirus disease 2019* atau covid-19 ini menyebar pada 31 Desember 2019, ketika otoritas kesehatan di Kota Wuhan di China mengeluarkan peringatan tentang serangkaian kasus yang terkait dengan virus ini, di Indonesia sendiri virus ini baru diumumkan pemerintah pada 2 Maret 2020 sehingga Indonesia banyak melakukan langkah-langkah antisipasi untuk mencegah menularnya virus ini seperti penggunaan transaksi non tunai yang sangat bermanfaat di masa covid-19 dikarenakan transaksi dilakukan secara tidak langsung dan jadi salah satu cara pencegahan penyebaran virus covid-19.

Pegadaian syariah digital merupakan aplikasi digital yang sangat cocok untuk melakukan transaksi non tunai dimasa covid-19, pegadaian syariah digital merupakan aplikasi berbasis digital yang dikeluarkan oleh PT. Pegadaian Syariah untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern ini.

Aplikasi pegadaian syariah digital ini merupakan aplikasi yang diharapkan dapat membantu nasabah dalam memudahkan transaksi non tunai tanpa bertatap muka langsung dengan pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Madina sehingga mengurangi terjadinya penyebaran virus covid-19.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga seharusnya dapat membantu nasabah dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat kepada nasabah juga dapat meningkatkan kinerja pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

Selain itu untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital menyediakan fitur dengan menggunakan metode bayar melalui *virtual account* agar nasabah dapat terhindar dari penyebaran virus covid-19, nasabah dapat melakukan transaksi non tunai kepada pihak pegadaian syariah melalui *virtual account* Bank BRI, BCA, Mandiri, BNI, dan Maybank atau bisa juga lewat Tokopedia, Shopee, Link Aja, Bukalapak, Go Tagihan.¹

Aplikasi pegadaian syariah digital sudah di unduh oleh 100 Ribu lebih pengguna dengan *rating* 3.7 di *playstore* sedangkan pegadaian digital konvensional sendiri sudah di unduh oleh 1 Juta lebih pengguna dengan *rating* 4.7 di *playstore*.²

Hal ini membuktikan bahwa penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital masih jauh dari harapan

¹ Brosur PT. Pegadaian Syariah ISOMAN Instan Online Aman

² <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.pegadaian.syariah> di Akses pada 25 Maret 2021, Pukul 14:28 WIB.

dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi pegadaian digital konvensional dibandingkan dengan aplikasi pegadaian syariah digital.

Aplikasi pegadaian syariah digital juga diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan pembayaran non tunai, di masa covid-19 ini dan diharapkan menjadi solusi mengurangi risiko penyebaran covid-19.

Karena kebanyakan nasabah dari PT. Pegadaian Syariah UPS Madina berprofesi sebagai pekerja, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital ini sangat membantu para nasabah agar tidak perlu datang ke outlet pegadaian syariah untuk menunggu antrian, melakukan pembayaran, dan dapat menghemat waktu.

Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke outlet pegadaian syariah dengan antrian yang sangat panjang dan lama sehingga memicu penyebaran covid-19 karena masih banyak nasabah yang belum tahu cara penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital dan masih minimnya pelayanan terhadap penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

Aplikasi pegadaian syariah digital ini dirilis pada bulan Oktober 2018 dan masih kurang maksimal dalam penggunaannya. Hal ini juga dibuktikan melalui wawancara dengan Bapak Edy Syahputra selaku pengelola unit di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, yang mengatakan :

“Pada awal dirilis terdapat masalah yang sedikit mempersulit pendaftaran akun aplikasi pegadaian syariah digital dan sulitnya mengakses aplikasi pegadaian syariah digital karena sulitnya akses jaringan ke pusat *server*, sehingga aplikasi tidak dapat di akses sewaktu-waktu, ditambah lagi masih ada

nasabah yang tidak tahu bagaimana melakukan transaksi non tunai melalui aplikasi pegadaian syariah digital”.³

Penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital ini memang terlambat dibanding dengan aplikasi pegadaian konvensional yang lebih dulu mempunyai layanan digital serta akses layanannya lebih mudah digunakan tanpa terhambat oleh akses jaringan *server* yang lambat. Untuk saat ini nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina kurang lebih sekitar 250 nasabah.

Kemudian di masa covid-19 ini justru pengguna aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina berkurang menjadi 120 nasabah aktif.⁴ Tentu ini mempengaruhi apa penyebab pengguna aplikasi pegadaian syariah digital menurun ketika bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina serta juga perlu usaha untuk mengedukasi nasabah agar mau menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital dimasa covid-19 ini.

Berdasarkan masalah yang ada, seharusnya pihak pegadaian syariah mampu bertugas untuk mengedukasi dan mengajak nasabah supaya mampu mengikuti kemajuan teknologi dan mampu menggunakan aplikasi digital di zaman yang modern ini serta meningkatkan penggunaan transaksi non tunai melalui aplikasi pegadaian syariah digital.

PT. Pegadaian Syariah UPS Madina juga diharapkan dapat mengedukasi nasabahnya yang mayoritas tidak bisa menggunakan transaksi secara non tunai melalui aplikasi pegadaian syariah digital dan menggunakan fitur layanan dari

³ Edy Syahputra, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, Pada Tanggal 24 Maret 2021, Pukul 14.00 WIB.

⁴ Edy Syahputra, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, Pada Tanggal 24 Maret 2021, Pukul 14.30 WIB.

aplikasi pegadaian syariah digital untuk menggunakan transaksi non tunai dimasa covid-19.

Pegadaian syariah digital ini juga ditujukan kepada generasi *millennial*, dan orang-orang yang rata-rata sibuk dengan pekerjaannya yang lain sehingga tidak sempat ke outlet pegadaian syariah, dan lebih diarahkan pada nasabah yang usia produktif.

Kemunculan aplikasi pegadaian syariah digital diharapkan nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi dimanapun berada karena tidak perlu datang ke outlet pegadaian syariah dan terhindar dari covid-19 dan dapat menjaga nasabah agar tidak terjangkit virus covid-19, dengan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital nasabah juga dapat membayar pelunasan gadai (*rahn*), nasabah dapat mengetahui berapa nominal yang akan dibayar ketika akan melakukan pelunasan *rahn*. Mengetahui informasi tentang harga emas, apakah harga emas itu naik atau turun, macam-macam produk dan transaksi pembayaran lainnya di aplikasi pegadaian syariah digital.

Adanya penggunaan transaksi non tunai di aplikasi pegadaian syariah digital, maka nasabah pegadaian syariah khususnya nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung bisa melakukan transaksi di aplikasi pegadaian syariah digital dan bagi nasabah yang tidak ingin terjangkit virus covid-19. Pegadaian syariah bermaksud meluncurkan aplikasi pegadaian syariah digital untuk membantu dan memudahkan para nasabahnya dalam penggunaan transaksi non tunai dan bagi nasabah yang mempunyai waktu sedikit bahkan bisa mengurangi nasabah yang terlambat membayar.

Kemudian bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penggunaan transaksi non tunai sehingga para nasabah juga merasa puas dengan penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah.

Dari latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti membatasi masalah penelitian ini supaya hanya fokus pada penyebab penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital menurun pada masa covid-19.

C. Batasan Istilah

Batasan istilah merupakan cara untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah suatu pemeriksaan dan penafsiran mengenai hakikat dan makna sesuai kegiatan berpikir saat mengkaji bagian-

bagian untuk mengetahui ciri masing-masing komponen dan kaitannya.⁵

2. Penggunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “penggunaan” memiliki arti yaitu proses atau cara, perbuatan menggunakan sesuatu, atau pemakaian.⁶ Unsur-unsur penggunaan yaitu :

- a. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.
- b. *Target Group* yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan.
- c. Unsur pelaksana baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses penggunaan tersebut.⁷

3. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai adalah mekanisme atau cara bayar transaksi yang tidak lagi memerlukan uang fisik seperti kartu kredit, kartu debit, cek hingga yang paling mutakhir adalah uang elektronik atau *e-*

⁵ Yoke Tjurparmah Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 15.

⁶ <https://kbbi.web.id/penggunaan.html> di Akses Pada Tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10:45 WIB.

⁷ <https://eprints.umm.ac.id/40201/3/BAB%2520II.pdf> di Akses Pada Tanggal 29 Maret 2021 Pukul 14:21 WIB.

money, serta melakukan beraneka pembayaran dan tagihan cukup hanya menggunakan *gadget* di genggamannya.⁸

4. Aplikasi Digital

Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.

Aplikasi digital bisa dikatakan suatu perangkat lunak yang siap pakai dengan menjalankan instruksi-instruksi dari pengguna (*user*). Menurut Ibis aplikasi adalah alat bantu untuk mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan dan bukan merupakan beban bagi penggunanya.⁹

5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Aplikasi pegadaian syariah digital dalam hal ini dikeluarkan untuk mengikuti perkembangan bisnis, dan tetap memperhatikan etika islam tentang tiga rukun dalam bisnis yaitu, pelaku bisnis (*al-aqid*), objek bisnis (*alma'qud*) dan transaksi bisnis (*al-aqd*). Dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital nasabah yang bertransaksi tidak secara langsung bertatap muka, maka pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Madina menekankan penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

⁸ <https://infobanknews.com> di Akses Pada Tanggal 27 Maret 2021 Pukul 10:45 WIB.

⁹ Ibis, *Evaluasi Paket Sistem Aplikasi, Sistem Evaluasi dan Auditing Sistem Aplikasi Bagi Perusahaan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 93.

Hal ini juga harus diterapkan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Madina dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan nasabah yang belum menggunakan aplikasi pegadaian syariah agar diberi edukasi supaya bisnis yang dijalankan tetap berjalan dan sukses sesuai yang diharapkan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa penyebab menurunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina ?
2. Faktor Apa Saja yang menjadi penyebab menurunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab menurunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.
2. Untuk mengetahui Faktor Apa Saja yang menjadi penyebab menurunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan kepada penulis berupa wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik yaitu tentang penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

3. Bagi PT. Pegadaian Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya terutama dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi berikutnya.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yaitu fenomena yang menjadi sebab penelitian ini dilakukan, identifikasi masalah yaitu masalah-masalah yang terdapat dalam penelitian ini, batasan masalah untuk memudahkan peneliti dalam mengungkapkan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI, Bab ini membahas kerangka teori, penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini membahas metode penelitian membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini membahas hasil penelitian, klarifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya.

BAB V PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Minat untuk menggunakan

Minat untuk menggunakan (*intention to use*) dapat didefinisikan sebagai bentuk keinginan pengguna untuk menggunakan atau menggunakan kembali suatu objek tertentu. Minat merupakan salah satu aspek psikis manusia yang cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar kepada objek tersebut yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan.¹⁰

Selain itu, *intention to use* juga didefinisikan sebagai suatu komitmen individu terhadap teknologi tertentu dan kecenderungan untuk melakukan perilaku spesifik tertentu. *Intention to use* juga dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk menggunakan sebuah produk atau layanan dan secara umum berdasarkan kesesuaian antara motif penggunaan dengan atribut atau karakteristik produk yang dapat dipertimbangkan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *intention to use* adalah suatu bentuk keinginan individu untuk menggunakan atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan karena adanya kesesuaian antara motif penggunaan dengan atribut atau karakteristik produk atau layanan yang ada.

¹⁰ Adhi Rah Kusuma, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), hlm. 85.

Dimensi dari *intention to use* yaitu sebagai berikut :

- a. Berencana
- b. Berminat
- c. Berniat
- d. Terus menggunakan

2. Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.¹¹

Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan

¹¹ Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 180.

intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi.¹²

a. Elemen kepuasan konsumen

Lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :¹³

1) Harapan (*expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2) Kinerja (*performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

¹² Setyo, Purnomo Edwin, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2017 Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.

¹³ Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: Alfabeta,2017), hlm. 210.

3) Perbandingan (*camparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4) Pengalaman (*experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5) Konfirmasi (*comfirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* atau *disconfirmation*.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Lupiyoadi dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain:¹⁴

¹⁴ R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), hlm. 77.

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Indikator kualitas produk

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk menurut owusu dalam, ada beberapa aspek indikator kualitas produk, diantaranya adalah:

1. Performance, meliputi karakteristik operasi dari suatu produk.

2. fitur produk (*feature*) yaitu karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk.
3. Kesesuaian dengan sertifikasi (*conformance to specification*) kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk.
4. Keandalan (*reliability*), peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya.
5. Daya tahan (*durability*), menggambarkan umur ekonomis suatu produk.
6. Kemampuan diperbaiki (*serviceability*) kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan suatu produk diperbaiki.¹⁵

3. Kualitas layanan

a. Pengertian kualitas layanan

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹⁶

¹⁵ Alfred, Owusu, *Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile*, European Journal of Business and Management, Vol.5, 2013.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, Andi, 2012), hlm. 157.

Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi.

Menurut Usman, penggunaan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penggunaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁷

Menurut Setiawan, penggunaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁸

Menurut Tachjan menjelaskan tentang unsur-unsur dari penggunaan yang harus ada yaitu :

a. Unsur pelaksana

Untuk pelaksana adalah pelaksana implementasi yang merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan

¹⁷ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2011), hlm. 70.

¹⁸ Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 39.

keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerak manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.¹⁹

b. Adanya program yang dilaksanakan

Program merupakan rencana yang bersifat komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang akan digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan. Program tersebut menggambarkan sasaran, kebijakan, prosedur, metode, standar dan biaya. Program dalam konteks penggunaan terdiri dari beberapa tahap yaitu:

- 1) pertama merancang bangun (*design*) program beserta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi yang jelas serta biaya dan waktu.
- 2) kedua melaksanakan (*aplication*) program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dana serta sumber-sumber lainnya, prosedur dan metode yang tepat.
- 3) ketiga membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat serta evaluasi atau hasil pelaksanaan kebijakan.²⁰

¹⁹ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung: AIPI, 2006), hlm. 28.

²⁰ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, hlm. 31.

c. *Target group* atau kelompok sasaran

Menurut Tachjan mendefinisikan bahwa *target group* yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan kelompok sasaran dalam konteks implementasi kebijakan bahwa karakteristik yang dimiliki oleh kelompok sasaran seperti jumlah kelompok, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman, usia serta kondisi sosial ekonomi mempengaruhi terhadap penggunaan.²¹

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penggunaan bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau penggunaan suatu sistem. Hal ini sesuai dengan yang terdapat dalam firman Allah SWT Surah Ali Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهٗمْ ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
 أَلْقَبَ لَآنْفُسُوءَا مِّنْ حَوْلِكَ ^ط فَآعَفُ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرَ لَهُمْ
 وَشَاوَرَهُمْ فِي الْأَمْرِ ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

²¹ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, hlm. 35.

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran:159).²²

Adapun tafsir mengenai ayat Al-Qur`an di atas yaitu mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya. Serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka, jika kamu mengeluarkan kata-kata buruk dan berhati kasar kepada mereka, niscaya mereka akan menjauh dan meninggalkanmu, tetapi Allah menyatukan mereka semua padamu, dan Allah menjadikan sikapmu lembut kepada mereka dimaksudkan untuk menarik hati mereka.²³

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesama manusia harus bersikap lemah lembut, agar orang lain merasakan kenyamanan apabila sedang berada disampingnya. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan penggunaan pelayanan kepada nasabah terhadap layanan lembaga.

²² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim, 2014), hlm. 71.

²³ M. Abdul Goffar, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1 Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Al-Sheikh Terjemahan*, (Bogor : Pustaka Imam Asy-Syafi`I, 2004), hlm. 174.

Hal Ini juga berlaku pada nasabah, setiap anggota perusahaan diharapkan bersikap lemah lembut dan saling membantu sesama manusia.

Ungkapan penggunaan mengandung arti bahwa penggunaan bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

4. Transaksi Non Tunai

Seiring dengan perkembangan teknologi yang tumbuh pesat, transformasi sistem pembayaranpun juga semakin berkembang. salah satunya adalah sistem pembayaran dengan kartu elektronik atau yang sering disebut dengan *electronic payment system*.

Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh semakin besarnya volume transaksi yang dilakukan oleh masyarakat, peningkatan risiko, kompleksitas transaksi, dan perkembangan teknologi itu sendiri.

Mengingat transaksi non tunai merupakan salah satu komponen penting dalam dunia perekonomian, baik perdagangan maupun transaksi-transaksi pembayaran yang terjadi di masyarakat.

Transaksi non tunai yaitu transaksi yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai yang beredar melainkan menggunakan cek atau bilyet giro dan alat pembayaran menggunakan kartu ATM, kartu kredit, kertu debit, Prabayar dan menggunakan aplikasi

berbasis *mobile* untuk menggunakan transaksi non tunai. Hal ini terlihat pada ketersediaan jasa pembayaran non tunai yang dilakukan bank maupun lembaga selain bank.

Sistem pembayaran non tunai melibatkan lembaga perantara agar dana tersebut dapat benar-benar efektif berpindah dari pihak yang menyerahkan ke pihak penerima.²⁴

Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem alat pembayaran menggunakan kartu yang dilayani oleh sistem perbankan. Dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran.

Kehadiran sistem pembayaran baru yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari banyaknya fasilitas sistem transaksi non tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank dan lembaga non bank.

Peningkatan transaksi non tunai disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Pola hidup masyarakat yang cenderung praktis dalam segala aspek dan dalam hal bertransaksi. Sistem pembayaran non tunai diharapkan dapat membawa dampak positif antara lain:

- a. Dengan beralihnya masyarakat kepada transaksi non tunai, dapat mengefisiensi biaya untuk kebutuhan pencetakan uang tunai.

²⁴ Sri Mulyati Tri Subari, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, (PPSK Bank Indonesia, 2017), hlm. 19.

b. Seiring dengan kemudahan bertransaksi maka peningkatan perekonomian akan terjadi.

Hingga saat ini masyarakat Indonesia masih banyak yang belum memiliki akses terhadap sistem pembayaran non tunai dan bahkan sebagian masyarakat Indonesia belum mengenal berbagai instrumen pembayaran non tunai yang telah beredar.

a. Sistem Pembayaran Non Tunai

Kemajuan teknologi memiliki sifat yang multiplier karena memberikan manfaat yaitu memberikan kemajuan di berbagai bidang, salah satunya adalah sistem pembayaran.²⁵

Pengertian sistem pembayaran non tunai menurut Ktut Silvanita Mangani adalah sebuah sistem yang di dalamnya terdapat peraturan, kontrak, teknis dan fasilitas sebagai sarana untuk proses penyampaian, pengesahan maupun instruksi pembayaran yang membantu kelancaran suatu pertukaran nilai antar perorangan maupun pihak lain seperti bank maupun lembaga dalam negeri maupun internasional.²⁶

b. Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai

1) Kemudahan dalam Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai

Yaitu masyarakat percaya terhadap penggunaan alat pembayaran non tunai yang digunakan karena

²⁵ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor : Ghalia Indonesia 2015), hlm. 35.

²⁶ Ktut Silvanita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 129.

penggunaannya mudah dan tidak sulit untuk dipahami, sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha apapun.

Menurut Jogiyanto kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat orang bebas dari upaya.²⁷

Kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

1) Kemudahan

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak menggunakan suatu usaha yang besar, yang artinya mudah untuk digunakan.²⁸ Jogiyanto membagi dimensi kemudahan penggunaan menjadi beberapa bagian berikut:

a) Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*), boleh dikatakan seseorang yang memiliki minat, cenderung akan berusaha mencoba dan berusaha untuk meraihnya.

²⁷ Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, (Malang : Andi Offset, 2009), hlm. 330.

²⁸ Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, hlm. 114.

- b) Memiliki sistem aplikasi yang mudah untuk dikendalikan dan mempunyai fitur keamanan yang baik akan membuat konsumen tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut.
- c) Aplikasi yang jelas dan mudah dipahami dan dapat diandalkan (*clear and understandable*).
- d) Sistem aplikasi yang fleksibel sehingga dapat diakses dimana saja, kapan saja dan dapat digunakan pada *online marketplace* maupun *offline marketplace*.

Karena sistem aplikasi yang mudah untuk dipahami sehingga tidak menimbulkan kebingungan pada pengguna saat mengoperasikannya (*easy become to skillful*). Sistem mudah digunakan atau dioperasikan (*easy to use*). Sistem yang mudah digunakan memungkinkan untuk menjadi alat transaksi pembayaran pribadi.

2) Kepercayaan Seseorang dalam Menggunakan Teknologi

Kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap sikap seseorang dalam menggunakan alat pembayaran non tunai.²⁹

Artinya, semakin meningkatnya penggunaan seseorang dalam menggunakan teknologi, maka sikap seseorang akan semakin kuat dalam menggunakan alat pembayaran non tunai.

²⁹ Sri Mulyati Tri Subari, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, hlm. 20.

Dari beberapa definisi diatas, penggunaan dapat diartikan dapat mempermudah suatu pekerjaan dengan memanfaatkan suatu teknologi atau sistem yang ada, sehingga lebih efisien dan mudah untuk dilakukan dan dipahami.

3) Penggunaan

Penggunaan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra penggunaan terdiri dari 4 indikator yaitu :³⁰

- a. Minat Transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- b. Minat Referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- c. Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut.
- d. Minat Eksploratif, menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Pegadaian syariah digital merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu dalam melakukan

³⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi, 2016) , hlm. 21.

transaksi di pegadaian syariah melalui *smartphone*. Pegadaian syariah digital memiliki fitur-fitur antara lain:³¹

a. Pendaftaran

Pendaftaran sebagai nasabah pegadaian syariah, nikmati beragam layanan keuangan berprinsip syariah mulai dari *rahn* (gadai) untuk kebutuhan multiguna, investasi emas, tabungan emas, *rahn* untuk pemilikan kendaraan, *rahn* untuk pembiayaan usaha, *rahn* untuk memperoleh porsi haji, transaksi pembayaran dan beragam transaksi finansial lainnya.

b. Hubungkan *CIF* / Data Nasabah

Bagi nasabah yang telah terdaftar sebagai nasabah pegadaian syariah, bisa melakukan proses hubungkan *CIF* dari menu profil, sehingga semua portofolio transaksi di pegadaian syariah bisa terpantau dari aplikasi pegadaian syariah digital.

c. Portofolio

Profil yang dilengkapi dengan Informasi transaksi pinjaman dan tabungan emas yang dimiliki nasabah di pegadaian syariah.

d. Pembayaran *Rahn*

Pembayaran *rahn* (gadai syariah), tebus, cicilan *rahn* yang dapat diproses semudah melakukan *transfer bank*.

³¹ <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.pegadaian.syariah.nasabah>

e. Pembayaran Mikro

Pembayaran angsuran maupun pelunasan produk pegadaian *arrum* mikro, amanah, *arrum* haji, *arrum* emas dan mulia yang dapat diproses semudah melakukan *transfer bank*.

f. *Open* Tabungan Emas

Pendaftaran tabungan emas (jual beli titip emas), setelah melakukan pendaftaran di aplikasi, nasabah harus datang ke kantor pegadaian syariah untuk memperoleh buku tabungan emas.

g. *Top Up* Tabungan Emas

Tambah saldo atau pembelian tabungan emas mulai dari 0,1 gram atau setara 50 ribu rupiah.

h. Jual Emas

Penjualan emas yang dititipkan di tabungan emas. penjualan tabungan emas bisa dilakukan apabila saldonya telah mencapai minimal 1,1 gram.

Nilai penjualan disesuaikan dengan harga saat transaksi, hasil penjualan ditransfer ke rekening bank yang sudah di daftarkan ke outlet pegadaian syariah.

i. Transfer Emas

Transfer atau pemindahan saldo tabungan emas anda ke rekening tabungan emas lain.

j. Cetak Emas

Cetak saldo tabungan emas menjadi logam mulia mulai dari 1 gram.

k. Info Harga

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

l. *Booking* Gadai Syariah (*Rahn*)

Layanan simulasi pengajuan gadai berbasis Syariah.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu penelitian yang berhubungan dengan analisis penggunaan transaksi non tunai pada masa covid-19 di aplikasi pegadaian syariah digital, sudah di teliti oleh peneliti sebelumnya dengan objek dan hasil yang berbeda-beda, maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian ini, adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, Rr. Hawik Ervina Indiworo, (Jurnal Infokam Vol. XVI, No. 2, September	Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale	Dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang.

	2020) ³²	Kabupaten Rembang)	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang. Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang. Kemudahan, kepercayaan dan risiko secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang.
2.	Ummu Habibah, (Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2020) ³³	Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan pembayaran cashless atau non tunai merupakan hal yang penting untuk diterapkan guna mencegah penyebaran virus Corona melalui uang yang digunakan sebagai metode pembayaran secara tunai. Walaupun selama pandemic Covid-19 Bank Indonesia mencatat adanya pertumbuhan transaksi uang elektronik yang mencapai 67,9%, tetapi berdasarkan hasil survey yang dilakukan di Kelurahan Manyaran diketahui bahwa dari 14 responden di Kelurahan Manyaran, hanya terdapat 4

³² Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, Rr. Hawik Ervina Indiworo, *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang)*, (Jurnal, Fakultas Manajemen, Universitas PGRI Semarang, 2020).

³³ Ummu Habibah, *Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang*, (Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2020).

			responden atau sekitar 28,6% responden yang sudah menerapkan sistem pembayaran non tunai menggunakan uang elektronik berbasis server seperti <i>Go-Pay</i> dan <i>OVO</i> . Angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan metode pembayaran berupa <i>cashless</i> atau non tunai masih rendah di Kota Semarang, tepatnya di Kelurahan Manyaran dan dibutuhkan edukasi serta sosialisasi lebih lanjut.
3.	Nastiti Ninda Lintang Sari, Jurnal, (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan Vol.1, No.1, 2018) ³⁴	Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan Transaksi <i>e-money</i> berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada tingkat 0,05 (tingkat kepercayaan 95%) terhadap M1. Setiap kenaikan transaksi <i>e-money</i> sebesar 1 juta akan meningkatkan jumlah uang beredar (M1) sebesar 0,185457 juta. Transaksi kartu debit berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada tingkat 0,01 (tingkat kepercayaan 99%) positif pula terhadap M1. Setiap kenaikan transaksi kartu debit sebesar 1 juta akan meningkatkan M1 sebesar 0,001533 juta.
4.	Putri Rizki Lestari, (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis,	Perkembangan Instrumen Pembayaran Non Tunai Dalam Menyumbang	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel nilai transaksi kartu kredit memiliki pengaruh yang signifikan dan positif

³⁴ Nastiti Ninda Lintang Sari, *Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia*, (Jurnal, Fakultas Ekonomi, Diponegoro University, 2018).

	Universitas Brawijaya, 2017) ³⁵	Pertumbuhan Ekonomi Indonesia di	terhadap pertumbuhan ekonomi, begitupun dengan nilai transaksi kartu ATM/Debit juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Sedangkan untuk nilai transaksi uang elektronik (<i>e-money</i>) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Hal tersebut dikarenakan jumlah nilai transaksi dari <i>e-money</i> berbeda dengan nilai transaksi kartu kredit dan kartu ATM/Debit yang hanya tergolong cukup kecil hingga maksimal Rp.1.000.000.000 untuk transaksi. Sedangkan jika dibandingkan dengan transaksi dari kartu kredit dan kartu ATM/Debit ini sangat terlihat cukup jauh perbedaannya, dan minimnya pengetahuan masyarakat juga membuat nilai transaksi <i>e-money</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan dapat dikatakan bahwa dari hasil penelitian tidak menunjukkan bahwa seluruh alat pembayaran yang ada di Indonesia dapat seluruhnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap naiknya pertumbuhan ekonomi.
--	--	----------------------------------	---

³⁵ Putri Rizki Lestari, *Perkembangan Instrumen Pembayaran Non Tunai Dalam Menyumbang Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*, (Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, 2017).

5	Ade Parlaungan Nasution, (Jurnal Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, ISSN : 2087-0868, Volume 12, Nomor 1) ³⁶	Transaksi Uang dan Dompot Digital Pada Saat Masa Pandemi Virus Corona (Covid-19)	Hasil penelitian ini menunjukkan corona (covid-19) sebesar 95 orang dengan persentase 66,4%, Presepsi masyarakat tentang Dampak pasca virus corona (covid-19) pada penghasilan yang menyatakan menurun sebesar 91 orang dengan persentase 63,6%, Presepsi masyarakat tentang berbelanja produk dengan transaksi digital setuju sebesar 57 orang menyatakan setuju persentasenya 39,9%, Presepsi masyarakat tentang pembayaran tagihan menggunakan transaksi digital pasca virus corona covid 19. Presepsi masyarakat tentang pembayaran tagihan dengan menggunakan transaksi digital yang sebanyak 56 orang persentasenya 39,2%, Presepsi masyarakat tentang pemesanan makanan online pasca virus corona covid 19 menyatakan setuju 49 orang persentase 34,3%. masyarakat yang melakukan pemesanan transportasi online yang setuju 42 orang persentase 29,4%, Presepsi masyarakat tentang tentang new normal menyatakan setuju 46 orang persentase 32,2%
6	Rizky Setyaningrum, (Jurnal	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi

³⁶ Ade Parlaungan Nasution, *Transaksi Uang dan Dompot Digital Pada Saat Masa Pandemi Virus Corona (Covid-19)*, (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, 2021).

	Gorontalo Accounting, Vol. 3 No. 2 Oktober 2020) ³⁷	Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam	Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang didasari dengan : (1) kualitas layanan digital, dimana aplikasi Pegadaian Syariah Digital tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke outlet.
7	Mariesa Giswandhani, (Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 9 No. 2 Juli - Desember 2020) ³⁸	Pengaruh Kemudahan Transaksi Non-Tunai Terhadap Sikap Konsumtif Masyarakat Kota Makassar	Hasil penelitian secara keseluruhan atau secara serempak keseluruhan dimensi kemudahan alat transaksi non tunai memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif masyarakat Kota Makassar. Sedangkan secara parsial ditemukan bahwa dimensi mudah digunakan (<i>easy to use</i>) memiliki pengaruh paling besar atau signifikan terhadap perilaku konsumtif masyarakat Kota Makassar.

³⁷ Rizky Setyaningrum, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam*, (Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar, 2020).

³⁸ Mariesa Giswandhani, *Pengaruh Kemudahan Transaksi Non-Tunai Terhadap Sikap Konsumtif Masyarakat Kota Makassar*, (Jurnal, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial Universitas Fajar, Makassar, 2020).

8	Rahman Helmi, (Jurnal At-Taradhi Vol.5 No.1 2014) ³⁹	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai	Hasil Penelitian menunjukkan secara umum, kelompok masyarakat berpenghasilan tinggi berpotensi menggunakan instrumen pembayaran non tunai dibandingkan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah. Selain itu, untuk variabel usia secara umum kelompok usia muda memiliki peluang tinggi terhadap sistem pembayaran non tunai. Hal ini dikarenakan kelompok usia muda cenderung lebih mudah menerima dan beradaptasi dengan produk-produk baru sehingga keinginan mencoba sangat tinggi. Faktor lain yang berpengaruh adalah faktor pendidikan, di mana semakin tinggi tingkat pendidikan akan memperlihatkan kecenderungan penggunaan instrumen non tunai yang tinggi pula.
---	---	---	--

Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya dalam beberapa hal, yaitu:

1. Persamaan penelitian ini dengan Dwi Yunita Indah yaitu terletak pada transaksi non tunai sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yaitu Dwi Yunita Indah meneliti di Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang sedangkan Peneliti sendiri di PT. Pegadaian

³⁹ Rahman Helmi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai*, (Jurnal, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari, 2014).

Syariah UPS Madina, kemudian peneliti Dwi Yunita Indah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengambilan data menggunakan angket, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Persamaan penelitian ini dengan Vera Erlinda yaitu sama-sama meneliti tentang transaksi non tunai dimasa covid-19 sedangkan perbedaannya peneliti hanya menganalisis bagaimana penerapan transaksi non tunai pada aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina sedangkan Vera Erlinda hanya meneliti pemanfaatan transaksi non tunai sebagai upaya pencegahan penyebaran virus covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang, peneliti Vera Erlinda menggunakan metode berbasis edukasi dan teknik wawancara, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Persamaan penelitian ini dengan Nastiti Ninda Lintangari yaitu sama-sama meneliti tentang pembayaran non-tunai sedangkan perbedaannya

Ninda Lintang Sari meneliti di sistem keuangan di Indonesia sedangkan peneliti menganalisis penerapan transaksi non tunai pada aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, peneliti Nasti Ninda Lintang Sari menggunakan metode penelitian regresi berganda dan sumber data yaitu data sekunder dan merupakan data kuartalan dari tahun 2009-2017, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. Persamaan Penelitian Putri Rizki Lestari dengan peneliti yaitu pada variabel pembayaran non tunai kemudian perbedaannya yaitu Putri Rizki Lestari mengaitkannya dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia sedangkan peneliti hanya di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, kemudian peneliti Putri Rizki Lestari menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda, sumber data yang digunakan bersumber dari *website* resmi Bank Indonesia dan *World Bank*, dimana data yang digunakan diambil dari Tahun 2007 hingga Tahun 2016 secara triwulan, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, kemudian teknik

pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

5. Persamaan penelitian Ade Parlaungan Nasution dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang penggunaan transaksi pada masa pandemi covid-19 hanya saja peneliti fokus terhadap penggunaan transaksi non-tunai sedangkan peneliti ade parlaungan nasution fokus pada penggunaan dompet digital pada masa covid-19, metode penelitian yang digunakan ade parlaungan nasution yaitu kualitatif deskriptif dengan metode penelitian studi literatur melalui studi kepustakaan yang bersumber dari jurnal-jurnal hasil penelitian terdahulu, data-data yang diperoleh dari *website* sebagai publikasi informasi, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penggabungan dan analisis data secara induktif sehingga menghasilkan dan mengolah data yang bersifat deskriptif seperti hasil wawancara dan atau observasi, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
6. Persamaan Penelitian Rizky Setyaningrum dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah digital, perbedaannya peneliti Rizky Setyaningrum meneliti tentang penerapan sistem informasi aplikasi sedangkan peneliti menganalisis penggunaan transaksi non tunai, metode penelitian yang digunakan sama dengan

peneliti yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer, dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, perbedaannya peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

7. Persamaan penelitian Mariesa Giswandhani dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang transaksi non tunai, perbedaannya terletak di metode penelitian yaitu Mariesa Giswandhani menggunakan metode kuantitatif-eksploratif sebagai rancangan penelitian, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
8. Persamaan penelitian Rahman Helmi dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti transaksi non tunai dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, perbedaannya peneliti Rahman Helmi menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *quota sampling*, sedangkan peneliti menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina yang beralamat di Jalan Sibaroar Lintas Barat Samping Pasar Baru, Sipolu-polu Panyabungan Kota, Mandailing Natal, Sumatera Utara dan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Oktober 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴⁰ Serta menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19.

C. Unit Analisis / Subjek Penelitian

Unit analisis merupakan yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian dapat berupa benda, manusia atau dalam penelitian berupa sekolah, lembaga, bank atau desa. Dalam menganalisa banyaknya data satuan menunjukkan banyak subjek penelitian.

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3.

D. Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian diatas, maka sumber data penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴¹ Data primer dalam penjelasan ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil arsip perusahaan, wawancara dengan pihak yang bersangkutan, serta dokumentasi pada PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian berupa data pendukung yang diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan sumber lain yang relevan. Pokok masalah dalam penelitian ini yaitu analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19.

3. Teknik Pengambilan Sampel

a. *Purposive Sampling*

Purposive sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, sumber data adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita inginkan,

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 402.

dalam hal ini penulis menggali data dari Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

b. *Snowball Sampling*

Snowball sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, makin lama semakin besar, hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data sedikit itu diperkirakan belum mampu memberikan data yang lengkap.⁴² dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 2 orang pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan apabila data dari 2 orang ini belum lengkap, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan 2 orang sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Burhan Bungin, wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengintruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewees*).⁴³

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 15.

⁴³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), hlm. 155.

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Yaitu wawancara dengan pengelola unit (pengelola UPS), penaksir, kasir, karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina ,serta nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital, Menurut Sugiono, wawancara terstruktur adalah wawancara yang dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun dengan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.⁴⁴

2. Observasi

Observasi yang dilakukan disini adalah observasi langsung atau pengamatan langsung, yaitu cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang menggunakan mata atau telinga secara langsung tanpa melalui alat bantu yang terstandar.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi Partisipatif yakni peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.⁴⁵

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 413.

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 310.

Kemudian terhadap objek yang diobservasikan dan melakukan pengamatan langsung tentang analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

3. Dokumentasi

Yaitu cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang ada, yang berkaitan dengan pembahasan proposal ini melalui buku, artikel, brosur PT. Pegadaian Syariah, foto, jurnal, internet dan media lainnya yang berhubungan dengan pokok pembahasan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Adapun dalam pengolahan data peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

Tujuan analisis data adalah untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, mengkategorikan, dan menemukan teori dari data yang ada.

1. Klasifikasi data yaitu suatu data yang sesuai dengan topik-topik pembahasan. Topik pembahasan dalam penelitian ini mengenai analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi

digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

2. *Editing data* yaitu tahapan memeriksa kembali data-data yang diperoleh baik dari segi kelengkapannya dan relevansinya dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini melakukan *editing* terhadap catatan-catatan dari hasil wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, apakah data-data tersebut bisa dipakai atau tidak dalam pengolahan data.
3. Reduksi data yaitu memeriksa data informasi yang telah didapat dari lapangan, agar validitas data tersebut dapat diakui dan digunakan dalam penelitian. Setelah mendapatkan jawaban dari subjek penelitian yang diwawancarai, maka dilakukan pemeriksaan ulang dengan menyerahkan hasil wawancara kepada subjek penelitian atau informasi yang telah diwawancarai. Hal ini dilakukan peneliti untuk menjamin validitas data ulang yang diperoleh dan mempermudah peneliti dalam menganalisis data di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.
4. Deskripsi data yaitu proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca atau ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.

Dalam proses ini, peneliti mengelompokkan data yang diperoleh dari wawancara dan data yang diperoleh melalui observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Data tersebut berkaitan dengan identitas subjek penelitian yang diperoleh oleh pengurus dan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

5. Menarik kesimpulan yaitu merangkum uraian penjelasan dalam susunan yang singkat padat, setelah data terkumpul lalu disimpulkan untuk menjadikan informasi yang disajikan secara jelas serta mudah dipahami oleh pembaca. Dipaparkan pada latar belakang masalah dalam hal ini, peneliti melakukan analisis data setelah peneliti mendapatkan data dari lapangan.⁴⁶

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Tidak Semua data yang diperoleh peneliti selalu benar atau sah sesuai dengan realitas yang ada. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan pemeriksaan apakah data yang diperoleh memiliki keabsahan atau tidak.⁴⁷ Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan, memperhatikan sesuatu yang lain diluar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu dengan cara sebagai berikut:

⁴⁶ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014) hlm. 158.

⁴⁷ M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017), hlm. 127.

- a. Membanding data dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi atau dokumen yang berkaitan.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dalam bidang jasa pembiayaan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 yang ditandai dengan didirikannya Pegadaian Cabang Sukabumi dan sampai sekarang setiap tanggal 1 April 1901 diperingati dengan hari ulang tahun pegadaian.

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program di bidang ekonomi dan pembangunan.

Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan berdiri dan mulai membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok, dan Sibuhuan. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.

Pada tahun 2016 PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan membuka unit di Pasar Baru Panyabungan dengan nama PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Madina.

Hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan akses masyarakat datang ke Pegadaian Syariah karena terletak di pinggir jalan dekat Pasar Baru Panyabungan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah, dan aman dengan prinsip syariah.⁴⁸

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Adapun tujuan didirikannya pegadaian yang berbasis syariah agar praktik yang terdapat unsur riba terhindar dari kalangan masyarakat. Dengan adanya pegadaian syariah masyarakat bisa bermuamalah sesuai ajaran Rasulullah SAW.

a. Visi

- 1) Sebagai solusi bisnis terpadu berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi baik untuk masyarakat menengah ke bawah.
- 2) Suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil.
- 3) Terhindar dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar.

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Edy Syahputra , Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 49 WIB.

b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi 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.

3. Logo Pegadaian Syariah

Logo pegadaian syariah adalah sebuah tulisan, sketsa atau gambar yang mempunyai makna tertentu untuk menggambarkan lembaga atau perusahaan tersebut, berikut gambar logo pegadaian syariah :

Gambar IV.1
Logo Pegadaian Syariah



Sumber : PT. Pegadaian (Persero) UPS Madina

Dari Gambar IV.1 diatas dapat disimpulkan bahwa tiga bentuk lingkaran berderet berwarna hijau. Warna hijau melambangkan

keteduhan. Sedangkan gambar timbangan di lingkaran paling kanan melambangkan keadilan. *Font* atau bentuk huruf pegadaian sendiri juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.⁴⁹

Lingkaran pertama, atau paling kiri menggambarkan fungsi pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti Gadai KCA, Kreasi, Krasida, Gadai Syariah, Krisna, Amanah dan ARRUM. Pada lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang melayani bisnis emas dengan produk logam mulia dan G-Lab.

Sedangkan lingkaran ketiga, atau paling kanan yang menaungi simbol timbangan menunjukkan bahwa pegadaian melayani aneka jasa dengan produk Multi Pembayaran Online (MPO) untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.

4. Produk Unggulan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

a. *Rahn* (Gadai)

Pembiayaan *rahn* atau gadai syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat sesuai dengan syariah. Prosesnya cepat dan hanya membutuhkan waktu 15 menit kemudian dana akan cair dana aman penyimpanannya, jaminan berupa barang, perhiasan atau kendaraan bermotor.

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 49 WIB.

b. *Amanah*

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan dengan prinsip syariah kepada karyawan tetap maupun usaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil secara angsuran.

c. *Arrum (Ar-Rahn Untuk Ummat) BPKB*

Pembiayaan *arrum ar-rahn* untuk usaha mikro pada pegadaian syariah merupakan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya, sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.

d. *Arrum (Ar-Rahn Untuk Ummat) Haji*

Pembiayaan *arrum haji* pada pegadaian syariah adalah layanan yang memberikan kemudahan pendaftaran pembiayaan haji dan melaksanakan ibadah haji dengan jaminan 15 gram emas.

e. Tabungan Emas

Adalah layanan pembelian dan penjualan dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau, layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk pegadaian syariah berupa tabungan emas merupakan produk yang dikeluarkan pemerintah melalui instansi pegadaian pada tahun 2016. Pemerintah ingin mengenalkan dan mengajarkan kepada masyarakat luas khususnya kelas menengah kebawah jenis investasi yang aman, mudah dan murah.

f. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

g. *Multi Payment Online* (MPO)

Multi Payment Online (MPO) melayani berbagai pembayaran dan tagihan, dalam rangka memutus mata rantai penyebaran covid-19 Pihak PT. Pegadaian Syariah Menerapkan Sistem ISOMAN (Instan Online Aman) para nasabah PT. Pegadaian Syariah bisa melakukan transaksi non tunai menggunakan beberapa layanan dari

.⁵⁰

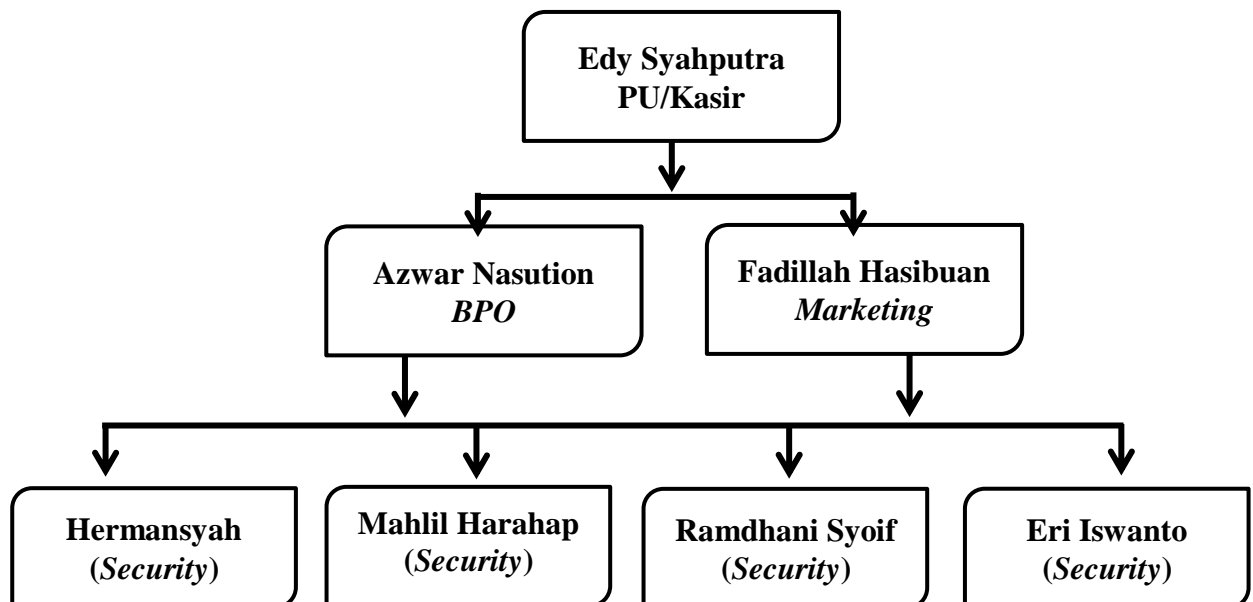
1. Pegadaian
 - a. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
 - b. Aplikasi Agen Pegadaian
2. *Virtual Account*, M-Banking, ATM
 - a. Bank BRI
 - b. Bank BNI
 - c. Bank Maybank
 - d. Bank BCA
 - e. Bank Mandiri
3. *E-Commerce*
 - a. Tokopedia
 - b. Shopee
 - c. Bukalapak

⁵⁰ Brosur PT. Pegadaian Syariah ISOMAN Instan Online Aman

4. E-Wallet
 - a. Link Aja
 - b. Go Tagihan
5. Minimarket
 - a. Indomaret
 - b. Alfamart
 - c. Alfamidi
 - d. Dan+Dan

5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Gambar IV.2
Struktur Organisasi
PT. Pegadaian Syariah UPS Madina



Sumber: PT. Pegadaian (Persero) UPS Madina

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *job description* PT.

Pegadaian Syariah UPS Madina adalah sebagai berikut :

- a. PU (Pengelola UPS)

Adalah orang yang bertugas untuk mengelola UPS mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi,

keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang Syariah.

b. Penaksir

Tugasnya yaitu untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

c. BPO (*Bussines Process Outsourcing*)

Adalah orang yang bertugas untuk mensurvei usaha mikro, survei berkas administrasi makro nasabah ke lapangan.

d. Kasir

Adalah orang yang bertugas untuk menerima semua transaksi keuangan di pegadaian dimulai dari pembayaran, pelunasan, angsuran.

e. *Security*

Adalah bagian yang bertugas untuk mengamankan lokasi atau tempat pegadaian secara keseluruhan 24 jam nonstop. Memastikan keadaan di pegadaian aman dan lokasi sekitarnya aman terkendali.

6. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Gambar IV.3
Logo Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah



Sumber: PT. Pegadaian (Persero) UPS Madina

a. *Integrity*

1. Melakukan pekerjaan dengan benar, terbuka apa adanya dan bekerja sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Bekerja dengan ikhlas sepenuh hati untuk kepentingan perusahaan bukan untuk kepentingan pribadi.
3. Melaksanakan pekerjaan tanpa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang mengganggu pencapaian target yang telah ditetapkan.

b. *Professional*

1. Tanpa menunggu arahan berinisiatif untuk memperbaiki keadaan dan dapat menyesuaikan dengan perubahan eksternal dan internal untuk mengambil tindakan atau keputusan.

2. Memiliki gagasan atau ide untuk memperbaiki proses pekerjaan dalam rangka meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan.
3. Berinisiatif memilih pekerjaan yang menantang.
4. Dalam bekerja harus memiliki prinsip dengan cara pandang yang bersifat global, komprehensif atau gambaran besar dan berorientasi pada kepentingan bisnis.
5. Memahami dan menaati aturan dan kode etik perusahaan yang berlaku.
6. Melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab sesuai aturan dan kode etik perusahaan yang berlaku.
7. Senantiasa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, berkualitas dan memuaskan.

c. *Mutual Trust*

1. Bersedia menerima masukan kritik dan saran dari rekan kerja.
2. Menyampaikan informasi yang dimiliki terkait pekerjaan tanpa ada yang disembunyikan.
3. Selalu bersikap terbuka untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama berdasarkan kepercayaan dan saling menghargai sesama rekan kerja.
4. Berani menyampaikan masukan, gagasan atau kritik secara obyektif dan konstruktif kepada atasan atau rekan kerja secara langsung tanpa rasa sungkan.

d. *Customer Focus*

1. Mengemukakan solusi dan berempati untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melebihi yang diharapkan.
3. Menguasai profil pelanggan (*know your customer*) produk dan layanan pegadaian.
4. Mengetahui dan proaktif untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelanggan.

e. *Social Value*

1. Peka dan cepat tanggap terhadap kondisi lingkungan yang memerlukan uluran tangan, dengan tindakan yang berorientasi pada solusi.
2. Dalam bekerja selalu mempertimbangkan dampak dan manfaatnya bagi lingkungan maupun masyarakat sekitar.
3. Menjaga nama baik perusahaan.

7. Profil Perusahaan

Adapun Profil PT. Pegadaian Syariah UPS Madina yaitu :

Nama	: PT. Pegadaian Syariah UPS Madina
Alamat	: Jln. Sibaroar Lintas Barat, Panyabungan Kota
No. Telepon	: 82162082606
Website	: www.pegadaian.co.id
Berdiri Cabang	: 2016 ⁵¹

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Edy Syahputra, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 49 WIB.

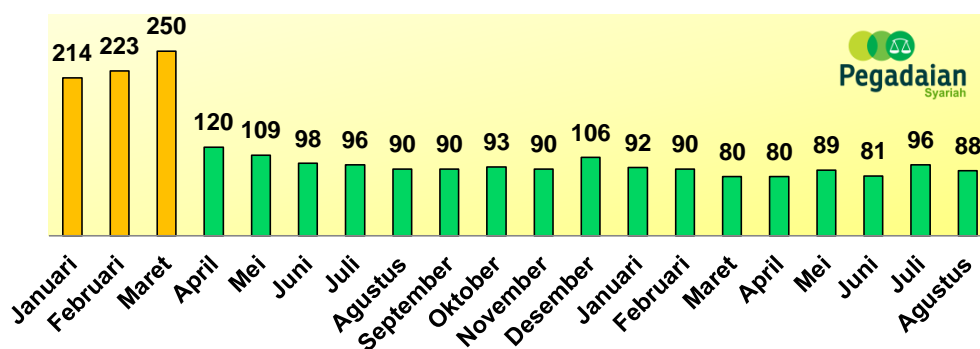
B. Hasil Penelitian

1. Penyebab Pengguna Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Menurun Pada Masa Covid-19

a) Promosi Aplikasi Kurang

Promosi aplikasi pegadaian syariah digital memang perlu terutama dalam pengenalan aplikasi sekaligus promosi fitur-fitur yang ada dalam aplikasi agar nasabah mampu menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19. Selain itu promosi yang kurang oleh pihak pegadaian syariah ups madina menyebabkan penurunan pengguna yang sangat jauh dari biasanya hal ini dibuktikan pada gambar di bawah :

Gambar IV. 5
Data Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
Tahun 2020-2021 di masa Covid-19



Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dimasa covid-19 tidak

⁵² Data Pegadaian Digital Service (PDS) Tahun 2020-2021 PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

mengalami kenaikan yang signifikan setiap bulannya, bahkan penggunaanya mengalami penurunan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, ini dikarenakan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah ups madina masih kurang.

b) Proses Pendaftaran Tidak dipandu oleh Pihak Pegadaian Syariah

Proses pendaftaran merupakan hal yang sangat penting dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital, ini menjadi langkah awal untuk memulai penggunaan transaksi non tunai di aplikasi pegadaian syariah digital, dengan adanya pendaftaran maka nasabah sudah bisa menggunakan aplikasi, namun kenyataannya pihak pegadaian syariah ups madina hanya menyarankan nasabah untuk melihat panduan yang sudah tertera tanpa dipandu, inilah yang membuat nasabah enggan untuk menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena rumitnya proses pendaftaran tanpa dipandu oleh pihak pegadaian.

c) Target Hanya Pembiayaan Gadai (*Rahn*)

Banyaknya pembiayaan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah ups madina kepada nasabah membuat pihaknya lebih fokus dalam penanganan pembiayaan gadai (*rahn*), ini dikarenakan masih banyak nasabah yang belum melakukan pelunasan pembiayaan gadai (*rahn*) dimasa covid-19 sehingga

pihaknya lebih mengutamakan pelunasan pembiayaan gadai (*rahn*) dari pada peningkatan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

2. Faktor Berkurangnya Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Adapun faktor menurunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dimasa covid-19 adalah sebagai berikut :

a. Faktor Internal

1. Aplikasi

Aplikasi merupakan peran penting naik turunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah hal ini dibuktikan dengan lebih banyaknya pengguna aplikasi pegadaian digital atau lebih dikenal dengan pegadaian digital konvensional, ditunjukkan dengan lebih banyaknya pengguna yang mendownload aplikasi pegadaian digital yaitu dengan 1 juta *download* dengan *rating* 4.0 jauh berbeda dengan aplikasi pegadaian syariah digital yaitu hanya 100 ribu *download* dengan *rating* 3.1.⁵³

Dalam hal ini, *server* jaringan internet pegadaian konvensional lebih baik dibandingkan dengan *server* jaringan internet pegadaian syariah dibuktikan saat nasabah melakukan transaksi terkadang ada kendala *error* ketika nasabah ingin

⁵³ Hasil Wawancara dengan Azwar Nasution, BPO PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 15: 47 WIB.

bertransaksi sehingga nasabah harus *login* atau masuk kembali kedalam aplikasi jika terjadi *crash* atau *error* yang disebabkan *server* jaringan yang kurang memadai.

Dengan begitu perlu adanya *update* aplikasi ke versi terbaru untuk memperbaiki masalah *error* di versi sebelumnya untuk meningkatkan kualitas agar pengguna aplikasi pegadaian syariah terus bertambah penggunaannya setiap bulannya, terutama di masa covid-19 untuk mengurangi penyebaran virus.

2. Pelayanan

Kendala yang menyebabkan turunnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital adalah minimnya pelayanan yang memprioritaskan pengaktifan aplikasi pegadaian syariah digital.

Kemudian edukasi dan ajakan bagi nasabah untuk melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi berbasis digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.⁵⁴

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi sangat penting agar nasabah mau menggunakan aplikasi ini melalui wawancara dengan bapak Safril mengatakan :

“Dimasa covid-19 ini memang perlu adanya pelayanan bagi kami untuk melakukan transaksi tanpa harus ke outlet pegadaian syariah, saya sendiri tidak tahu apa aplikasi pegadaian syariah digital ini serta fungsinya yang biasa saya lakukan hanya datang

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Azwar Nasution, BPO PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 15: 47 WIB.

ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi secara langsung”.⁵⁵

Dari hasil wawancara dengan bapak safril dapat disimpulkan bahwa memang segi pelayanan masih belum memadai untuk sumber daya manusia yang fokus untuk peningkatan penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital dimasa covid-19 ini.

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina yaitu bapak Edy Syahputra yang menyatakan :

“Memang dimasa covid-19 ini kami sedikit kurang konsisten dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital dikarenakan beberapa faktor yaitu pertama kami lebih fokus ke pembiayaan *rahn* (gadai) dan pembiayaan *arrum* mikro BPKB dan yang kedua untuk sementara masih belum ada *front liner* atau yang mengisi bagian khusus untuk peningkatan penggunaan melalui aplikasi pegadaian syariah digital selama pandemi ini karena proses pendaftarannya saja memakan waktu hampir 40 menit belum lagi jam operasional yang dipercepat dimasa covid-19, hal ini yang menjadikan kami lebih fokus ke pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *arrum* BPKB”.⁵⁶

b. Faktor Eksternal

1. Kurangnya Edukasi Bagi Nasabah

Kurangnya edukasi bagi nasabah ini dikarenakan pegadaian syariah ups madina tidak memiliki sumber daya manusia khusus untuk transaksi non tunai untuk mengedukasi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Safril, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Edy Syahputra, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

syariah digital sehingga beberapa nasabah yang kurang paham teknologi tidak mengetahui cara bertransaksi secara non tunai melalui aplikasi pegadaian syariah digital.⁵⁷

2. Pengetahuan

Kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengakses layanan berbasis digital menjadi salah satu kendala paling umum dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital. Pengetahuan nasabah akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses aplikasi pegadaian syariah digital tanpa ada pengetahuan yang seharusnya di edukasi oleh pihak pegadaian syariah sendiri inilah yang menjadi penghambat kurangnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dimasa covid-19.⁵⁸

3. Daya Tanggap

Merupakan kemampuan pihak Pegadaian Syariah UPS Madina untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki cara khusus untuk menangani permasalahan terhadap penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital.

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 28 WIB.

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 28 WIB.

Jika hal itu kita kaitkan dengan perusahaan jasa, maka yang utama adalah peran *Customer Services* bagaimana tanggapannya ketika terdapat masalah operasional dari penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital.⁵⁹

Untuk Pegadaian Syariah sendiri tidak memiliki bagian *Customer Services* seperti yang dikatakan oleh Pak Edy Syahputra selaku Pimpinan Cabang PT. Pegadaian Syariah UPS Madina :

“Kita di pegadaian syariah memang tidak memiliki yang namanya *customer services* ya, tidak seperti di lembaga keuangan Bank. Kenapa? karena semua orang atau nasabah baik calon nasabah yang datang ke pegadaian syariah memang sudah membawa masalah. Kenapa membawa masalah saya katakan karena mereka yang datang ke pegadaian sebagian besar memiliki masalah dengan keuangan, yaitu tidak punya uang. Jadi semua karyawan pegadaian merangkap juga sebagai *customer services* karena mereka melayani keluhan-keluhan nasabah”.⁶⁰

Tapi jika berbicara masalah aplikasi digital, sangat penting bagi nasabah untuk mengetahui apa yang akan dilakukan ketika terjadi *error* atau masalah saat bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Seperti yang dikeluhkan oleh Ibu Nuraini :

“Saya memang pengguna baru dari aplikasi ini, jadi saya belum begitu memahaminya, pernah saat transaksi pertama saya yaitu saya menggunakan fitur MPO (*Multi Paymet Online*) yaitu saya membayar iuran tagihan *rahn* (gadai). Tapi pembayarannya tidak bisa dilakukan sementara saldo saya sudah terpotong, kemudian aplikasi *error* dan meminta log in ulang dengan memasukkan *username* dan *password*, saya bingung akhirnya saya melakukan pembayaran ulang dengan cara langsung datang ke outlet

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 28 WIB.

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Edy Syahputra, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

pegadaian. saya tidak tahu harus menghubungi dan meminta bantuan kepada siapa”.⁶¹

Sebenarnya, masalah yang dialami oleh Ibu Nuraini hampir sering terjadi ketika ingin melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital dan tidak tahu harus melakukan apa ketika terjadi kesalahan pada saat bertransaksi melalui aplikasi ini. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Fadillah Hasibuan selaku *Marketing* di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Mengatakan :

“ Nasabah, jika pada saat melakukan transaksi di aplikasi ini kemudian terjadi *error* maka segera menghubungi *call centre* kami yang sudah tertera di aplikasi tersebut. *Call centre* kami siap melayani dan mengatasi semua keluhan nasabah.”.⁶²

Jadi, dapat dikatakan bahwa tingkat daya tanggap yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah UPS Madina terutama dalam pelayanan transaksi non tunai menggunakan aplikasi ini sudah baik.

Hanya saja masih kurangnya penyampaian informasi oleh pihak pegadaian serta edukasi yang mendalam bagi nasabah yang masih kurang paham tentang cara penggunaan serta fungsi dari menu yang tertera di dalam aplikasi serta kurang konsisten dalam penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital selama covid-19.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Nuraini, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

⁶² Hasil Wawancara dengan Ibu Fadillah Hasibuan, Marketing, PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

C. Keterbatasan Penelitian

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

1. Wawancara pengguna aplikasi pegadaian syariah digital harus ditemui langsung ke rumah penggunanya dengan meminta alamat pengguna aplikasi pegadaian syariah digital tersebut.
2. Objek penelitian hanya di fokuskan pada Kantor PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, dan seharusnya bisa dijumpai di rumah nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui wawancara terbuka di Kantor PT. Pegadaian Syariah UPS Madina terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena responden takut salah kata ketika diwawancarai terkait aplikasi pegadaian syariah digital, sebagian hanya perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga ada faktor lain seperti faktor kejujuran dalam menjawab pendapat responden dalam wawancara.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina maka peneliti menyimpulkan:

1. Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Menurun Pada Masa Covid-19 masih ada kekurangan diantaranya berkurangnya pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dikarenakan aplikasi, pelayanan, kurangnya pelayanan untuk pengaktifan akun aplikasi pegadaian syariah digital, banyak nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.
2. Kendala umum yang terjadi Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 adalah kurangnya pelayanan kepada nasabah agar dapat didedukasi untuk melakukan transaksi tanpa harus antri di outlet dan menunggu antrian serta terhindar dari paparan virus covid-19 kemudian masalah jaringan internet, dan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengakses layanan berbasis digital.

B. Saran

1. Pihak Pegadaian Syariah Perlu meningkatkan pelayanan dan edukasi terhadap cara penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital terutama pada aplikasi pegadaian syariah digital sebagai alat pembayaran non tunai pada masa covid-19.

2. Pihak Pegadaian Syariah harus meningkatkan kualitas layanan jaringan pada aplikasi pegadaian syariah digital agar tidak sering terjadi *crash* dan harus lebih memperhatikan performa dari aplikasi tersebut agar tidak lagi terjadi *error* saat nasabah ingin mengakses layanan aplikasi pegadaian syariah digital sebaiknya lakukan promosi atau pengenalan terhadap aplikasi ini. Karena penulis lihat pihak pegadaian kurang memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat padahal aplikasi ini sangat potensial untuk menambah jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar dari pegadaian syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lanjutan dengan penelitian ini supaya lebih bersemangat dan lebih giat dalam mendalami permasalahan yang ada, seperti, melihat langsung permasalahan yang ada atau memahami fenomena yang sedang terjadi terutama dimasa covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Parlaungan Nasution, *Transaksi Uang dan Dompot Digital Pada Saat Masa Pandemi Virus Corona (Covid-19)*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, 2021.
- Adhi Rah Kusuma, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
- Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014.
- Alfred, Owusu, *Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile*, European Journal of Business and Management, Vol.5.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, Rr. Hawik Ervina Indiworo, *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang)*, Jurnal, Fakultas Manajemen, Universitas PGRI Semarang, 2020.
- Edy Syahputra, *Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, Pada Tanggal 24 Maret 2021, Pukul 14.00 WIB.*
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2016.
- _____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi, 2012.
- Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Ibisa, *Evaluasi Paket Sistem Aplikasi, Sistem Evaluasi dan Auditing Sistem Aplikasi Bagi Perusahaan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, Malang : Andi Offset, 2009.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Surabaya: Halim, 2014.

- Ktut Silvanita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- M. Abdul Goffar, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1 Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Al-Sheikh Terjemahan*, Bogor : Pustaka Imam Asy-Syafi`I, 2004.
- M. Djamal , *Paradigma Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017.
- Mariesa Giswandhani, *Pengaruh Kemudahan Transaksi Non-Tunai Terhadap Sikap Konsumtif Masyarakat Kota Makassar*, Jurnal, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial Universitas Fajar, Makassar, 2020.
- Nastiti Ninda Lintang Sari, *Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia*, Jurnal, Fakultas Ekonomi, Diponegoro University, 2018.
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo, 2011.
- Putri Rizki Lestari, *Perkembangan Instrumen Pembayaran Non Tunai Dalam Menyumbang Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*, Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, 2017.
- R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Rahman Helmi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai*, Jurnal, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari, 2014.
- Rizky Setyaningrum, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam*, Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar, 2020.
- Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Setyo, Purnomo Edwin, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2017 Vol. 1, No. 6.
- Sri Mulyati Tri Subari, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, PPSK Bank Indonesia, 2017.

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

_____, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: AIPI, 2006.

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor : Ghalia Indonesia 2015.

Ummu Habibah, *Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang*, Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2020.

Yoke Tjurpamah Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

SUMBER LAIN :

Brosur PT. Pegadaian Syariah ISOMAN Instan Online Aman

Data Pegadaian Digital Service (PDS) Tahun 2020-2021 PT. Pegadaian Syariah UPS Madina.

<https://eprints.umm.ac.id/40201/3/BAB%2520II.pdf>

<https://infobanknews.com>

<https://kbbi.web.id/penggunaan.html>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.pegadaian.syariah.nasabah>

Wawancara dengan Azwar Nasution, BPO PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 15: 47 WIB.

Wawancara dengan Bapak Safril, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 49 WIB.

Wawancara dengan Fadillah Hasibuan, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Madina Pada Tanggal 29 Juli 2021 Pukul 11: 28 WIB.

Wawancara dengan Ibu Nuraini, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital,
Pada Tanggal 29 Juli 2021 Jam 11: 49 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Bahrum Efendi Siregar
Tempat/ Tgl. Lahir : Batunadua, 11 Desember 1997
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Kel. Sayurmasinggi, Kab. Tapanuli Selatan
Email : bahrumefendi@gmail.com
No. Handphone : 0823 6179 0646

IDENTITAS ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Muhammad Yamin Siregar
Nama Ibu : Rukiyah Harahap
Alamat : Kel. Sayurmasinggi, Kab. Tapanuli Selatan

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2004 – 2009 : SD Negeri 102080 Sayurmasinggi
Tahun 2010 – 2012 : SMP Negeri 1 Sayurmasinggi
Tahun 2013 – 2015 : SMK Negeri 1 Batang Angkola
Tahun 2016 – 2021 : Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan

Lampiran I

PEDOMAN OBSERVASI

Adapun hal-hal yang perlu diobservasi untuk mengetahui hasil penelitian tentang Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina adalah sebagai berikut:

- I. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19
- II. Penyebab Berkurangnya Nasabah Pengguna Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
- III. Fitur dan Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
- IV. Produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN PIHAK PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA**

- I. Ada Berapa Bapak/Ibu Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Sebelum Covid-19 ?
- II. Ada Berapa Bapak/Ibu Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 ?
- III. Apa saja Bapak/Ibu Faktor Kendala Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 ?
- IV. Apa saja Bapak/Ibu Penyebab Berkurangnya Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 ?
- V. Apa saja Bapak/Ibu Produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina ?

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS MADINA**

- I. Bagaimana Bapak/Ibu Pelayanan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 ?

- II. Bagaimana Bapak/Ibu Fitur Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ?

- III. Bagaimana Bapak/Ibu Edukasi Pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Madina dalam Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 ?

Lampiran II

DOKUMENTASI PENELITIAN



**Wawancara Dengan Bapak Edy Syahputra Pengelola Unit
PT. Pegadaian Syariah UPS Madina**



**Wawancara Dengan Bapak Edy Syahputra Pengelola Unit
PT. Pegadaian Syariah UPS Madina**

SURAT KETERANGAN
No.092/ Inst.L.01S14C/2021

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edy Syahputra
NIK : P82022
Jabatan : Pengelola Unit
Unit Kerja : PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 16 401 00153
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah

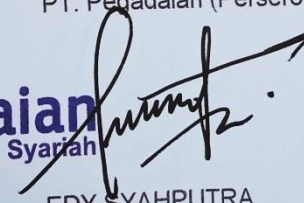
Nama tersebut adalah benar telah melakukan pra-riset pada kantor PT. Pegadaian (Persero) UPS Madina pada Tanggal 24 Maret 2021 dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul " Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 24 Maret 2021
PT. Pegadaian (Persero) UPS. Madina



Pegadaian
Syariah



EDY SYAHPUTRA
NIK. P82022

SURAT KETERANGAN
No.092/ Inst.L.01S14C/2021

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edy Syahputra
NIK : P82022
Jabatan : Pengelola Unit
Unit Kerja : PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

Dengan ini menerangkan bahwa :

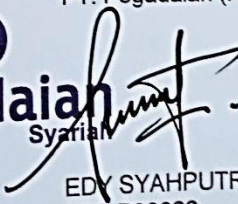
Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 16 401 00153
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah

Nama tersebut adalah benar telah melakukan riset pada kantor PT. Pegadaian (Persero) UPS Madina pada Tanggal 24 Maret 2021 dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul " Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 29 Juli 2021
PT. Pegadaian (Persero) UPS. Madina




EDY SYAHPUTRA
NIK. P82022



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 : 1317/In.14/G.1/G.4c/TL.00/06/2021
Hal : Mohon Izin Pra Riset

10 Juni 2021

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

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

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 1640100153
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina".

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

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan 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 : 1704/In.14/G.1/G.4c/TL.00/07/2021
Hal : **Mohon Izin Riset**

26 Juli 2021

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

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

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 1640100153
Semester : XI (Sebelas)
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: "Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina".

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

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan 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 : 1510 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/10/2020
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

05 Oktober 2020

Yth. Bapak:

1. Darwis Harahap : Pembimbing I
2. Damri Batubara : Pembimbing II

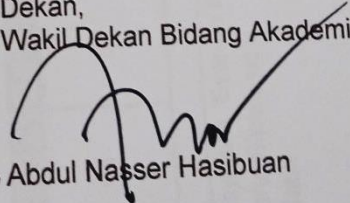
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Bahrum Efendi Siregar
NIM : 1640100153
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Mandailing Natal.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak 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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.



Pegadaian Digital Service (PDS) PT. Pegadaian Syariah UPS Madina

2019	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	146	152	157	182	189	197	197	202	209	211	214	214

2020	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	214	223	250	120	109	98	96	90	90	93	90	106

2021	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	92	90	80	80	89	81	96	88	-	-	-	-

PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina
Jl. Sibaroar Lintas Barat, Pasar Baru, Sipolu-polu
Panyabungan Kota, Mandailing Natal

T. 82162082606

www.pegadaian.co.id