



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

SKRIPSI

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

Oleh

**CHENDINDA CLAUDIYA
NIM. 18 401 00305**

PEMBIMBING I

**Nofinawati, M.A.,
NIP. 198211162011012003**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R Hutagalun, M.E
NIP. 199302272019031008**

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



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **CHENDINDA CLAUDIYA**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, 12 Januari 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **CHENDINDA CLAUDIYA** yang berjudul "**ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN**". 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 UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

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


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I


Nofinawati, M.A.
NIP. 198211162011012003

PEMBIMBING II


Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.
NIP. 199302272019031008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **CHENDINDA CLAUDIYA**
NIM : 18 401 00305
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 Sibuhuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 12 Januari 2023

Saya yang Menyatakan,



Chendinda Claudiya
NIM. 18 401 00305

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

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad Dhary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chendinda Claudiya
Nim : 18 401 00305
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad Dhary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*No 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 Sibuhuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri SYAHADA, Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal, 12 Januari 2023

Yang Menyatakan



Chendinda Claudiya

1840100305



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Chendinda Claudiya
NIM : 18 401 00305
Fakultas/ 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 Sibuhuan

Ketua,

Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag
NIP. 196209241994031005

Sekretaris,

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

Anggota

Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag
NIP. 196209241994031005

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198905052019032008

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : Sabtu, 14 Januari 2023
Pukul : 08.00 WIB s/d 10.20 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus / 70,5 (B)



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

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai
Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-
19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan
Nama : Chendinda Claudiya
NIM : 18 401 00305
Tanggal Yudisium : 28 Januari 2023
IPK : 3.51
Predikat : Pujian

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

Padangsidimpuan, Februari 2023

Dekan



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

ABSTRAK

Nama : Chendinda Claudiya
NIM : 1840100305
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Penelitian ini dilatar belakangi 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 masi banyak nasabah yang belum tau cara penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, bagaimana respon nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS sibuhuan dan untuk mengetahui respon dari nasabah terhadap 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. Menurut para ahli Arianto kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan juga diukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

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 pendaftarannya tidak dipandu oleh pihak pegadaian syariah, target hanya pembiayaan gadai (rahn), respon nasabah juga yang awalnya antusias dengan aplikasi ini tetapi dikarenakan kurangnya edukasi dari pihak pegadaian tentang aplikasi pegadaian syariah digital membuat nasabah lebih memilih datang secara langsung untuk melakukan transaksi, kemudian kendala jaringan, dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis digital.

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

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul penelitian **“ANALISIS PENGGUNAAN TRANSAKSI NON TUNAI MENGGUNAKAN APLIKASI DIGITAL PADA MASA COVID-19 DI PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A., selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E., selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

6. Terima kasih kepada karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya. Serta terimakasih kepada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital yang telah bekerjasama dalam membantu proses penelitian saya.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Alm. Paraduan Daulay dan Ibunda Alm Siti Erna Gelora Harahap beserta kelima saudara peneliti yakni Tongku Solah Hamonangan Daulay, S.H., M.H., CTLC, Oscar Hendra Daulay, S.sos., Rumondang Bulan Daulay S.Pd, Martua Gading Habonaran Daulay, S.H., M.H., Roma Ilansyah Daulay dan Keluarga Besarku yang paling berjasa dan paling berharga dalam hidup peneliti, serta telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat sekolah dasar sampai kuliah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Kepada teman-teman terbaik peneliti, Dinda Sildya, Putri Sakinah, Silpa Yanti Nasution S.E, M. Sidik Shodiqin, Rizki Windasari, Annisa Hoiriah, Adinda Fifie Aprilia Barus, Gustina Alawiyah, Putri Syafiri Siregar, Widya Astuti Siregar, Rini Oktavia, Nurjanna Pohan, Ahmad Khoiri Harahap, Abdul Ikhsan Lubis terima kasih atas dorongan semangat, dukungan satu sama lain dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018 khususnya Program Studi Perbankan Syariah (Perbankan Syariah-8) dan rekan-rekan Asrama Putri Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan khususnya Asrama B yang telah berjuang bersama-

sama untuk meraih gelar S.E (Sarjana Ekonomi), semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

10. Seluruh Responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti, terimakasih atas kerjasamanya.
11. 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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Januari 2023
Peneliti

CHENDINDA CLAUDIYA
NIM. 18 401 00305

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	sa'	Š	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ĥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Sad	Ş	es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de(dengantitikdibawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengantitik dibawah)
ع	'ain	‘	Komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
--- َ ---	Fathah	a	a
---- ِ --	Kasrah	i	i
-- ُ ---	Dammah	u	u

Contoh:

كتب	→	<i>kataba</i>	يذهب	→	<i>yadzhabu</i>
سئل	→	<i>su'ila</i>	كرذ	→	<i>kuridza</i>

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يـ َ ---	Fathah dan ya	ai	a dan i
وـ َ ---	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف	→	<i>kaifa</i>	هول	→	<i>haulā</i>
-----	---	--------------	-----	---	--------------

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

- a. *Fathah* + huruf *alif*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

رَجَالٌ → *rijālun*

- b. *Fathah* + huruf *alif layyinah*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

مُوسَى → *mūsā*

- c. *Kasrah* + huruf *ya' mati*, ditulis = i dengan garis di atas, seperti:

مُجِيبٌ → *mujībun*

- d. *Dammah* + huruf *wawu mati*, ditulis = u dengan garis di atas, seperti:

قُلُوبِهِمْ → *qulūbuhum*

4. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua:

- a. *Ta' Marbutah* hidup atau yang mendapat harakah *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

- b. *Ta' Marbutah* mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”

Contoh: طَلْحَةٌ → *Talhah*

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh: رَوْضَةُ الْجَنَّةِ → *Raudah al-jannah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh: رَبَّنَا → *rabbana* نَعَم → *na'ima*

6. Penulisan Huruf *Alif Lam*

a. Jika bertemu dengan huruf *qamariyah*, maupun *qomariyah* ditulis dengan metode yang sama yaitu tetapi ditulis *al-*, seperti:

الكريم الكبير → *al-karīm al-kabīr*

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf capital, seperti :

العزیز الحكيم → *al-Azīz al-hakīm*

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil, seperti :

المحسنين يحب → *Yuhib al-Muhsinīn*

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شيء → *syai'un* أمرت → *umirtu*

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين → *Wa innallāha lahuwa khairu al-Rāziqīn*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat.

Contoh:

وما محمد أ لارسول → *wamā Muhammadun illā Rasūl*

Kata yang sudah bahasa Arab yang sudah masuk bahasa Indonesia maka kata tersebut ditulis sebagaimana yang biasa ditulis dalam bahasa Indonesia. Seperti kata: al-Qur'an, hadis, ruh, dan kata-kata yang lain. Selama kata-kata tersebut tidak untuk menulis kata bahasa Arab dalam huruf Latin.

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 MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN LITERATUR ARAB LATIN	vi
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	12
1. Analisis	12
2. Penggunaan	13
3. Kepuasan	15
4. Transaksi Non Tunai	19
5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	26
B. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Unit Analisis/ Subjek Peneliti	34
D. Sumber Data	34
1. Data Primer.....	35
2. Data Skunder.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Wawancara	35
2. Observasi.....	36
3. Dokumentasi	37
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
1. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	40
2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	41
3. Logo PT. Pegadaian Syariah.....	44
4. Produk PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.....	45

5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.....	46
6. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.....	49
7. Profil Perusahaan.....	51
B. Hasil Penelitian	51
1. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	52
2. Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital..	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	59
D. Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegadaian Syariah mempunyai sistem pelayanan yang secara online yaitu aplikasi pegadaian syariah digital. Pegadaian Syariah memiliki suatu layanan digital yang diharapkan bisa dapat membantu nasabah. Pelayanan ini juga menjadikan nasabah bertransaksi untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat nasabah menjadikan pilihan terbaik dengan adanya pelayanan digital. Maka dengan itu, Pegadaian Syariah menetapkan TI menjadi bagian terpenting dalam meningkatkan informasi perusahaan dan menyediakan suatu layanan utama agar lebih memudahkan nasabah melakukan sebuah transaksi.

Adanya penggunaan transaksi non tunai di aplikasi PSD, 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 ingin mengurangi resiko penularan Covid-19. Pegadaian syariah bermaksud meluncurkan aplikasi PSD untuk membantu dan memudahkan para nasabahnya dalam penggunaan transaksi non tunai dan bagi nasabah yang mempunyai sedikit waktu 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.

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*.¹ Hal ini membuktikan bahwa penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih jauh dari harapan dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi Pegadaian Digital Konvensional dibandingkan dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

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 Sibuhuan sehingga mengurangi interaksi antar individu yang mungkin saja menyebabkan penyebaran virus Covid-19. Karena kebanyakan nasabah dari PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan berprofesi sebagai pegawai negeri, pegawai swasta dan pengusaha umkm, 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.²

Pandemi Corona virus 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.³ Dengan metode pembayaran

¹ www.play.google.com di Akses pada 27 Mei 2022, Pukul 22.15 WIB.

² Ahmad Kali Ansori Nasution, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, Pada Tanggal 11 juni 2022, Pukul 10.30 WIB.

³ www.covid19.go.id Diakses pada tanggal 27 mei 2022 Pukul 21.50 WIB.

nontunai, masyarakat dapat meminimalkan kontak langsung saat bertransaksi. Hal ini dapat membantu upaya penekanan penyebaran Covid-19.

Selain mengurangi resiko penularan Covid-19, Transaksi nontunai masih memiliki banyak keunggulan dibanding transaksi tunai. Salah satu keunggulan transaksi nontunai adalah lebih praktis dan efisien. Pembeli dan penjual tak perlu lagi repot untuk menyiapkan uang tunai dan kembalian yang merepotkan. Tidak hanya lebih praktis, transaksi nontunai juga lebih cepat dan efisien, hanya dengan scan QR code atau konfirmasi, pembayaran selesai dalam sekejap.⁴

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 mengurangi resiko penularan 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.⁵

Kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital diharapkan nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi dimanapun berada karena tidak perlu datang ke outlet Pegadaian Syariah untuk mengurangi resiko penularan 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*.

⁴ www.money.kompas.com Diakses pada tanggal 28 juni 2022 pukul 20.05 WIB.

⁵ Brosur PT. Pegadaian Syariah ISOMAN Instan Online Aman.

Mengetahui informasi tentang harga emas, apakah harga emas itu naik atau turun, macam-macam produk dan transaksi pembayaran lainnya di aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Namun hasil observasi dari peneliti, 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.

Hal ini dapat dilihat pada data berikut ini dalam realisasi transaksi digital tahun 2019-2021.

Tabel I.1
Data Penggunaan Transaksi Pegadaian Syariah Digital

Bulan	Tahun		
	2019	2020	2021
Januari	141	180	90
Februari	147	190	80
Maret	152	205	80
April	177	210	89
Mei	184	170	81
Juni	192	150	86
Juli	192	120	88
Agustus	197	118	96
September	204	98	80
Oktober	206	90	79
November	209	90	70
Desember	209	120	70
Total	2.210	2.341	989

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa penggunaan transaksi di Pegadaian Sayraih Digital (PSD) pada tahun 2019 setiap bulan mengalami kenaikan penggunaan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital, pada tahun 2020 yang dimana 4 (empat) pertama mengalami peningkatan, dan pada tahun 2021 pengguna transaksi non tunai pada Pegadaian Syariah Digital yang dimana mengalami penurunan pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Maka dapat disimpulkan bahwa dari data diatas penggunaan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan angka transaksi Digital/chanelling di Pegadaian Syariah Sibuhuan. Yang dimana hal ini disebabkan oleh banyaknya nasabah yang tidak mengetahui bagaimana cara penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah, sehingga nasb lebih memilih bertransaksi secara langsung ke *outlet*.

Aplikasi pegadaian syariah digital ini dirilis pada bulan oktober 2018 dan masih kurang maksimal dalam penggunaannya. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan bapak Ahmad Kali Ansori Nasution selaku pengelola unit PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan, yang mengatakan:

“Pada awal di rilisnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) tidak terlalu antusias disebabkan nasabah lebih senang dan yakin ketika bertransaksi langsung di outlet seperti transaksi cicil, gadai ulang, tambah pinjaman dan pelunasan”.⁶

⁶ Ahmad Kali Ansori Nasution, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, Pada Tanggal 11 juni 2022, Pukul 10.58 WIB.

“Selama pandemi respon nasabah sangat antusias menggunakan aplikasi PSD khususnya usia 45 tahun kebawah dikarenakan demi kenyamanan, efektifitas dan efisiensi sekaligus sesuai dengan anjuran pemerintah *Work From Home* atau *dirumah aja*, menghindari aktivitas diluar rumah dan menjaga jarak. Akan tetapi kami kurang konsisten dalam penggunaan Pegadaian Syariah Digital dikarenakan beberapa faktor yaitu kami tidak memiliki yang namanya *costumer service* yang bisa saja mempromosikan atau memberikan edukasi bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.”⁷

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

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar penelitian ini relevan dan dapat dipahami, perlu dilakukan pembatasan masalah agar tidak terjadi kesalahan dalam menginterpretasikan topik penelitian. Oleh karena itu, peneliti khusus meneliti pada penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Adapun aplikasi digital yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Yang mana responden dalam penelitian ini adalah

⁷ Ahmad Kali Ansori Nasution, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, Pada Tanggal 11 juni 2022, Pukul 10.58 WIB.

karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

C. Batasan Istilah

Batasan istilah merupakan cara untuk menghindari kesalah pahaman 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.⁸ Analisis dalam peneliitian ini adalah penggunaan dan respon nasabah mengenai transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

2. Penggunaan

Penggunaan memiliki arti yaitu proses atau cara, perbuatan menggunakan sesuatu, atau pemakaian.⁹ Penggunaan dalam penelitian ini adalah penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

3. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai adalah pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelaksanaan Transaksi non tunai dapat dilakukan melalui sistem pembayaran online seperti transfer melalui *Real Time Gross Settlement* (RTGS), APMK, *e-money*, dan *electronic channel*

⁸ Yoke Tjurpamah Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 15.

⁹ www.kbbi.go.id di Akses Pada Tanggal 27 Mei 2022 Pukul 22.45 WIB

lainnya.¹⁰ Transaksi dalam penelitian ini adalah transaksi dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

4. 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 Sibuhuan menekankan penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

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

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan?
2. Bagaimana respon nasabah terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?

¹⁰ Lidanna Dian Kurnia, "Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Metro Provinsi Lampung", dalam *DERIVATIF: Jurnal Manajemen*, Vol. 14, No. 1, April 2020, hlm. 46.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.
2. Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

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 Sibuhuan.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pelajaran dan bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.

3. Bagi PT Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dapat dijadikan sebagai catatan untuk koreksi agar dapat pertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila

ada kekurangan dan kelemahan terutama dalam penggunaan aplikasi pegadiah syariah digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahauna dan wawasan kepada peneliti selanjutnya serta sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan menjadi lima bab dalam tiap-tiap bab tersebut terdiri beberapa sub bagian. Sistematika dalam penelitian ini adalah:

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

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Analisis

Menurut Spradley dalam Sugiyono mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.¹¹ Analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam. Jadi analisis disini adalah sebuah kajian yang diteliti guna mendapatkan hasil yang mendalam. Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya. Sedangkan Komarudin mengemukakan bahwa analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang padu.¹²

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berpikir untuk memecahkan atau menguraikan satu

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 335.

¹² Komaruddin, *Ensilopedia Manajemen, Edisi ke 5* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 53.

pokok menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih rinci sehingga dapat diketahui penjelasan, karakteristik dari setiap bagian, dan keterkaitan antara satu sama lain secara keseluruhan.

2. Penggunaan

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.¹³

Menurut Setiawan, penggunaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁴

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 keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerak manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.¹⁵

b. Adanya program yang dilaksanakan

¹³ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2011), hlm. 70.

¹⁴ Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 39.

¹⁵ Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung: AIPI, 2006), hlm. 28.

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.¹⁶

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.¹⁷

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.¹⁸

Selain itu, *intention to use* juga didefinisikan sebagai suatu komitmen individu terhadap teknologi tertentu dan kecenderungan untuk

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 31.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 35.

¹⁸ Adhi Rah Kusuma, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), hlm. 85.

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.

3. 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.¹⁹

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

Teori ini dikembangkan oleh Adams. Prinsip pada teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya *equity* (keadilan) atau tidak pada suatu situasi. Perasaan adil atau tidak adil (*equity and inequity*) atas suatu situasi, diperoleh dengan

¹⁹ Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 180.

cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain. Adams dalam Usmara menyatakan dalam versinya tentang teori keadilan bahwa kepuasanditentukan oleh keseimbangan *input-outcome* yang dirasakan seseorang.²⁰

Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi.²¹

a. Elemen Kepuasan Konsumen

Lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:²²

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*)

²⁰ Asnah, "Pengaruh Kepuasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Dosen Tenaga Kependidikan IAIN Padangsidempuan", *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol.01, No. 1, 2017.

²¹ Setyo, Purnomo Edwin, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks", *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2017 Vol. 1, No. 6.

²² Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.

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.

3) Perbandingan (*comparison*)

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 (*confirmation*) dan diskonfirmasi (*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:²³

- 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.
- 4) 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.

²³ R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), hlm. 77.

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.²⁴

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*.

²⁴ Owusu Alfred, “*Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile*”, *European Journal of Business and Management*, Vol.5, 2013.

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.²⁵

Landasan hukum Islam tentang transaksi non tunai terdapat pada Q.S. Al-Baqarah ayat 282-283:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ

²⁵ Sri Mulyati Tri Subari, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, (PPSK Bank Indonesia, 2017), hlm. 19.

هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ
يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ
إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا
تَسْأَلُونَ أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ
اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً
تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ
وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَأَتَّقُوا اللَّهَ
وَيَعْلَمُكُمْ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ٢٨٢

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu`amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikit pun daripada utangnya. Jika yang berutang itu orang yang lemah akalunya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakan, maka hendaklah walinya mengimlakan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksisaksi yang kamu ridai, supaya jika seorang lupa maka seorang lagi mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis utang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih dapat menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu, (Tulislah muamalahmu itu), kecuali jika muamalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulitmenyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”²⁶

²⁶ Depatemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2018), hlm. 38.

Sehubungan dengan keluhan yang disampaikan oleh penduduk Madinah terkait dengan saling mengutangkan buah-buahan tersebut, maka turunlah ayat 282 Surat Al-Baqarah ini. Dalam ayat ini Allah SWT menjelaskan terkait dengan mu'amalah yang dilakukan tidak secara tunai. Terkait dengan penjelasan atau tafsir Surat Al-Baqarah ayat 282 ini, Wahbah Az-Zuhaili menuliskan pejelasanannya dalam tafsir yang kemudian diberi nama dengan Tafsir Al-Munir. Mengawali tafsirnya ini AzZuhaili menjelaskan bahwa transaksi secara tunai dan non tunai keduanya mengandung kemaslahatan dan keadilan. Barang siapa yang diperintahkan untuk berinfak, bersedekah dan memberikan pinjaman tanpa bunga serta dilarang melakukan transaksi yang mengandung unsur riba, maka harus mengembangkan hartanya dengan cara dagang dan ia harus menjaga hartanya agar tidak musnah. Berikutnya terkait dengan juru tulis, Az-Zuhaili menyatakan juru tulis hendaklah berlaku adil dan benar, cerdas dan cermat, memiliki pengetahuan agama, dan tidak boleh berpihak kepada salah satu pihak serta hanya menuliskan apa yang menjadi kesepakatan tanpa menambahkan atau mengurangi isi perjanjian.²⁷

Quraish Shihab dalam tafsir Al-Misbah, menjelaskan bahwasanya apabila melakukan jual beli tidak secara tunai atau utang piutang, waktunya harus jelas, catatlah waktunya agar terlindungi hak masingmasing dan terhindar dari perselisihan.²⁸ Orang yang mencatat haruslah orang yang adil, dan mereka tidak enggan menulisnya atau bosan mencatat persoalan-

²⁷ Az-Zuhaili, Wahbah. 2013. *Tafsir Al-Munir Jilid 2 Aqidah, Syariah, Manhaj (AlBaqarah - Ali "Imran - An-Nisaa") juz 3 & 4 (2nd ed.)*, Jakarta: Gema Insani, 2013.

²⁸ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Vol.14*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002).

persoalan kecil atau besar. Tindakan mencatat transaksi tidak tunai itu adalah lebih adil menurut syariat Allah SWT, lebih kuat bukti persaksiannya dan menghilangkan keraguan yang bertransaksi. Kecuali kalau perdagangan itu dilakukan secara tunai, tidak perlu ada yang mencatatnya.

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.
- 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.²⁹

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.³⁰

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 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

²⁹ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia 2015), hlm. 35.

³⁰ Ktut Silvanita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 129.

dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat orang bebas dari upaya.³¹

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

2) Kepercayaan Seseorang dalam Menggunakan Teknologi

Kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap sikap seseorang dalam menggunakan alat pembayaran non tunai.³² Artinya, semakin meningkatnya penggunaan seseorang dalam menggunakan teknologi, maka sikap seseorang akan semakin kuat dalam menggunakan alat pembayaran non tunai.

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.

5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

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

³¹ Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, (Malang: Andi Offset, 2009), hlm. 330.

³² Sri Mulyati Tri Subari, *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*, hlm. 20.

syariah melalui smartphone. Pegadaian syariah digital memiliki fitur-fitur antara lain:³³

a. Pendaftaran

Pendaftaran sebagai nasabah pegadaian syariah, menikmati 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.

e. Pembayaran Mikro

³³ Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, "Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah", dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariaah*, Vol. 4, No. 3, 2022, hlm. 723.

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.

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.	Nastiti Ninda Lintang Sari, (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan Vol.1, No.1, 2018). ³⁴	Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran NonTunai 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.
2.	Ummu Habibah,	Pemanfaatan	Hasil penelitian ini

³⁴ Nastiti Ninda Lintang Sari, "Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia", dalam *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 1, 2018.

	(Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2020) ³⁵	Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang	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 responden atau sekitar 28,6% responden yang sudah menerapkan sistem pembayaran non tunai menggunakan uang elektronik berbasis server seperti Go-Pay dan OVO. Angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan metode pembayaran berupa cashless atau non tunai masih rendah di Kota Semarang, tepatnya di Kelurahan Manyaran dan dibutuhkan edukasi serta sosialisasi lebih lanjut.
3.	Rizky Setyaningrum, (Jurnal Gorontalo Accounting, Vol. 3 No. 2 Oktober 2020) ³⁶	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi

³⁵ Ummu Habibah, "Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang", dalam *Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang*, 2020.

³⁶ Rizky Setyaningrum, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam", dalam *Jurnal Gorontalo Accounting*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2020.

		Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam	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.
4.	Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, Rr. Hawik Ervina Indiworo, (Jurnal Infokam Vol. XVI, No. 2, September 2020) ³⁷	Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 Kabupaten Rembang) (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. 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

³⁷ 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)”, dalam, *Jurnal Infokam*, Vol. XVI, No. 2, September 2020.

			risiko secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang.
5.	Bahrum Efendi Siregar (Skripsi IAIN Padang Sidempuan, 2021)	Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 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. Kendala umum yang terjadi Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid19 adalah kurangnya pelayanan kepada nasabah agar dapat diedukasi 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.

Dari penelitian diatas, ada beberapa perbedaan dan juga persamaan sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan Nastiti Ninda Lintang Sari 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 Sibuhuan.
2. Persamaan penelitian ini dengan Ummu Habibah 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 Sibuhuan sedangkan Ummu Habibah hanya meneliti pemanfaatan transaksi non tunai sebagai upaya pencegahan penyebaran virus covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang.
3. 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.
4. 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 Syariah UPS Sibuhuan.
5. Persamaan Peneliti Bahrum Efeandi Siregar dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah digital, perbedaannya

peneliti Bahrum Efendi Siregar dengan peneliti yaitu terletak pada lokasi penelitian yaitu Bahrum Efendi Siregar di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina, sedangkan peneliti sendiri di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan yang beralamat di JL. K.H. Dewantara Lk. VI Kel. Pasar Sibuhuan, Kec. Barumon, Kab. Padang Lawas, Prov. Sumatera Utara dan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Mei 2022 sampai dengan selesai.

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.³⁸ 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.

D. Sumber Data

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

³⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁹ 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 Sibuhuan.

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.

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*).⁴⁰

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Yaitu wawancara dengan pengelola unit (pengelola UPS),

³⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 402

⁴⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), hlm.

penaksir, kasir, karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, 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.⁴¹

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.⁴²

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 Sibuhuan.

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 413.

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 310.

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 Analisis 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 Sibuhuan.

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 Sibuhuan.
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 Sibuhuan, 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 Sibuhuan.
4. Deskripsi data yaitu proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan 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 Sibuhuan.
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 analisa data setelah peneliti mendapatkan data dari lapangan.⁴³

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.⁴⁴ Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan, memperhatikan sesuatu yang lain diluar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu dengan cara sebagai berikut:

1. Membanding data dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi atau dokumen yang berkaitan.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.

⁴³ Budi Gautama Siregar, Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: Merdeka Kreasi, 2021) hlm. 71.

⁴⁴ M. Djamal , *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017), hlm. 127.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Kehadiran Pegadaian Syari'ah di Indonesia, selain diajukan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat di bidang ekonomi, juga memiliki misi menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai Syari'ah dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan sosial ekonomi lemah (kecil) dan dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat sesuai dengan mottonya "Benar caranya berkah hasilnya" hal ini didasarkan kepada visi Pegadaian Syari'ah bahwa pembangunan ekonomi hendaknya dibangun dari bawah melalui kemitraan usaha.

Sejarah Pegadaian Syari'ah terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus di emban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi tidak berubah hingga terbitnya PP/103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian Syari'ah sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep Syari'ah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Layanan Gadai Syari'ah ini merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syari'ah untuk

mengimplementasikan *rahn* yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, selain bagi Lembaga Keuangan Syari'ah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syari'ah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha lain. Konsep operasional pegadaian syari'ah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai-nilai Islam.

Pegadaian Syari'ah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syari'ah (ULGS) Cabang Desi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Sedangkan PT. Pegadaian UPS Sibuhuan berdiri pada 1 April tahun 2010. Awal mulanya bertempat di depan Koramil masih di tahun yang sama pula.⁴⁵

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Visi Perum Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan yaitu menjadikan pegadaian sebagai “*Champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

Misi Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan adalah sebagai berikut:

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 11:49 WIB

terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.

- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.⁴⁶

Misi Perum Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar ditegaskan dalam keputusan Menteri Keuangan No. Kep-39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan tugas pokok sebagai berikut:

- a. Membina perekonomian rakyat kecil dengan menyalurkan kredit atas dasar hukum gadai kepada:
 - 1) Petani
 - 2) Nelayan
 - 3) Pedagang kecil
 - 4) Industri kecil
- b. Ikut serta mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, ijon, pegadaian gelap dan praktik riba lainnya.
- c. Disamping menyalurkan kredit, maupun usaha-usaha lainnya yang bermanfaat terutama bagi pemerintah dan masyarakat.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:10 WIB.

Membina pola perkreditan supaya benar-benar terarah dan bermanfaat dan bila perlu memperluas daerah operasinya. Dengan seiring perubahan status perusahaan dari Perjan menjadi Perum pernyataan misi perusahaan dirumuskan kembali dengan pertimbangan jangan sampai misi perusahaan itu justru membatasi ruang gerak perusahaan dan sasaran pasar tidak hanya masyarakat kecil dan golongan menengah saja maka terciptalah misi perusahaan perum Pegadaian yaitu “ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan”. Bertolak dari misi Pegadaian tersebut dapat dikatakan sebenarnya pegadaian adalah sebuah lembaga dibidang keuangan yang mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian.⁴⁷

3. Logo PT. 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:

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:20 WIB

Gambar IV.1
Logo Pegadaian Syariah



Sumber: PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dari gambar diatas dapat dilihat 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.⁴⁸

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.

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

4. Produk PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Adapun produk PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan diantaranya adalah:

a. Gadai Syari'ah (*Rahn*)

Yaitu skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

b. MULIA (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Yaitu suatu fasilitas kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan/atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akas MULIA menggunakan akad *murabahah* dan *rahn*.

c. AR-RUM (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil)

Yaitu skim pinjaman dengan sistem syari'ah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor.

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.⁴⁹

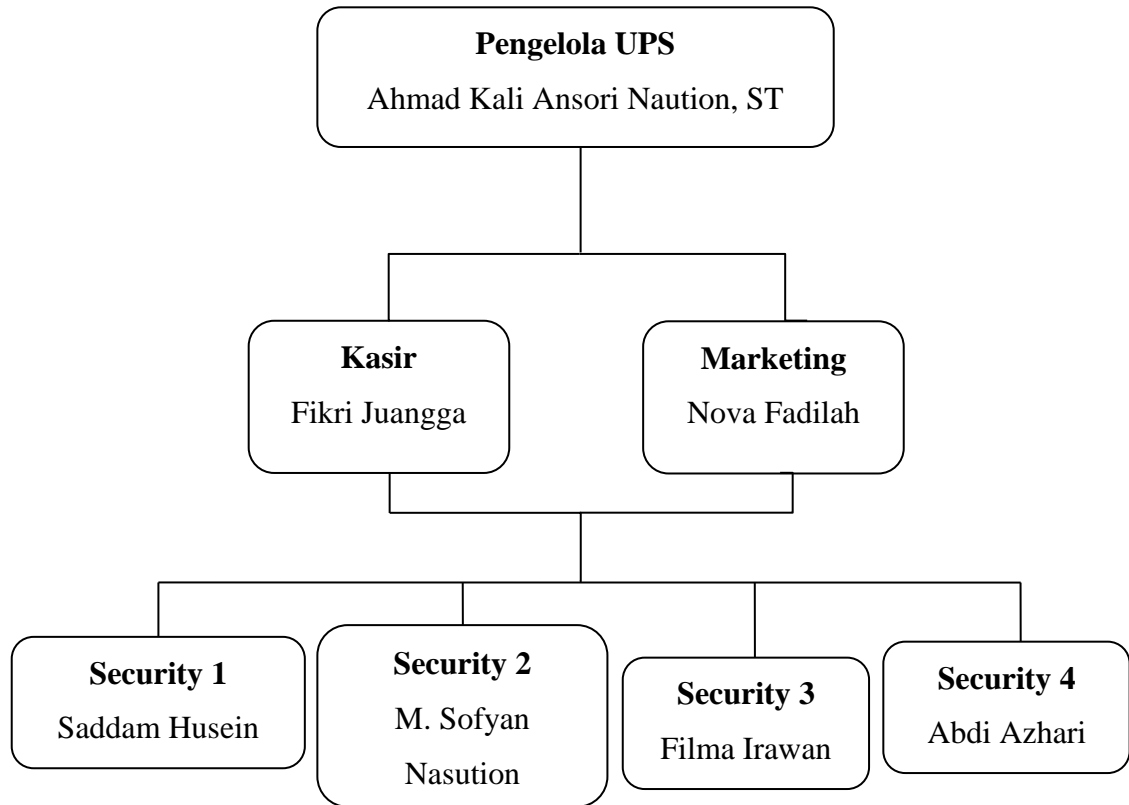
5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka usaha dalam menjalankan atau melakukan pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan. Organisasi dapat dianggap sebagai wadah untuk mencapai tujuan tertentu, mengetahui kedudukan dan wewenang, tugas, fungsi, dan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan sebagai suatu organisasi dalam usaha serta kegiatannya telah dirumuskan aturan-aturan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap personil maupun bagian-bagian yang secara bersama untuk mencapai tujuan yang akan direncanakan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Nova Fadillah , Marketing PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 12:40 WI

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



Tugas dan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi tersebut adalah:

a. PU (Pengelola UPS)

Adalah orang yang bertugas untuk mengelola, 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. Kasir

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

d. *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.⁵⁰

6. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Gambar IV.3
Logo Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah



Sumber: PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

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.

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad kali Ansori Nst, Pengelola PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November Jam 12:40 WIB

- 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 Sibuhuan yaitu:

Nama	: PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan
Alamat	: JL. K.H. Dewantara Lk. VI Kel. Pasar Sibuhuan
No. Telepon	: 85275844866
Website	: www.pegadaian.co.id
Berdiri Cabang	: 2010 ⁵¹

B. Hasil Penelitian

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive sampling terhadap 8 (delapan) orang narasumber sebagai berikut:

Tabel IV.1
Tabel Narasumber Wawancara

No	Nama	Pekerjaan	Umur
1.	Ahmad Kali Ansori Nasution	Kepala Pengelola Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	40 thn
2.	Fikri Juangga	Kasir Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	35thn
3.	Nova Fadillah	Marketing Pagadaian Syariag UPS Sibuhuan	27 thn
4.	Junira harahap	Bidan (Nasabah)	28 thn
5.	Maimunah Ritonga	Ibu Rumah (Nasabah)	46 thn
6.	Mursal Safawi Nasution	Wiraswasta (Nasabah)	35 thn
7.	Junaidi Ritonga	Wiraswasta (Nasabah)	42 thn
8.	Suryani Hsb	Wiraswasta (Nasabah)	40 thn

Berdasarkan tabel di atas dengan beberapa nama narasumber, peneliti pertama-tama melakukan wawancara dengan 2 (dua) orang narasumber dari pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dengan melakukan wawancara peneliti

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

berharap mendapat data yang akurat, dan 5 (lima) orang nasabah yang mewakili beberapa pendapat dari nasabah yang peneliti wawancara, dan perbandingan dari beberapa pendapat yang peneliti lihat dari berbagai profesi nasabah dari PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan focus pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

a. Perubahan Jumlah Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Sebelum dan Selama Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ahmad Kali Ansori Nst kepala cabang Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Tentang perubahan jumlah penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mengantakan bahwa:

“Perubahan jumlah nasabah yang melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Diigital ini selama pandemi mengalami penurunan yang dimana pihak perusahaan juga kurang konsisten dalam penggunaan aplikasi Pegdaian Syariah Digital dikarenakan beberapa faktor yang dimana kami lebih focus ke pembiayaan *rahn* (gadai) dan pembiayaan *arrum* mikro BPKB dan yang kedua untuk sementara masih ada front liner atau yang mengisi bagian khusus untuk meningkatkan menggunakan menggunakan 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, kemudian banyak nasabah juga dikalangan ibu rumah tangga yg tinggal dipelosokan yang dimana akses jaringan yang kurang, hal ini yang menjadikan kami lebih focus ke pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *arrum* secara langsung di outlet”.⁵²

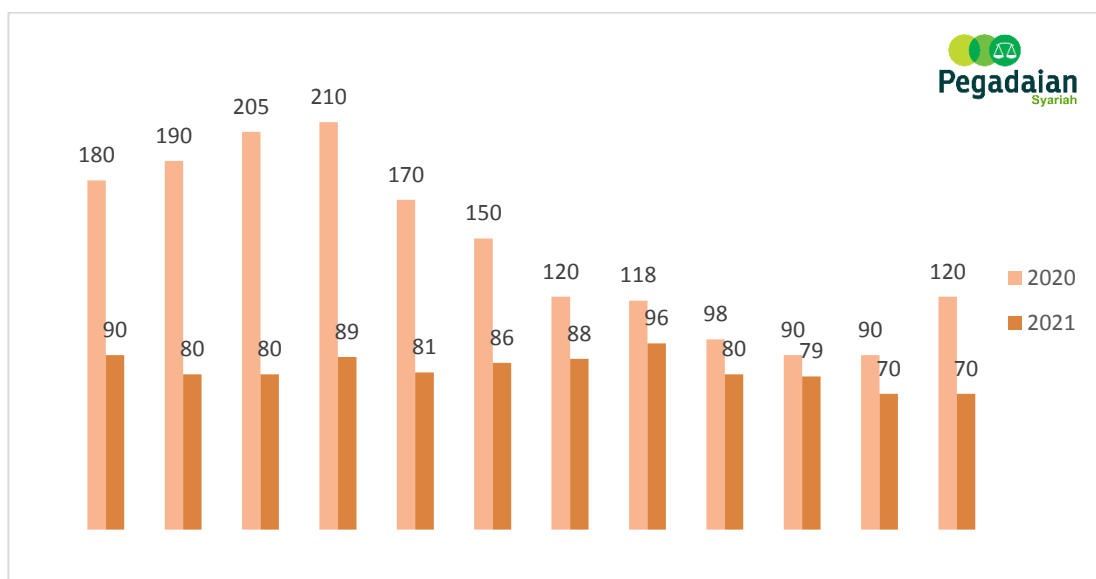
⁵² Hasil Wawancara dengan Ahmad Kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada tanggal 11 November 2022 Jam 11:48 WIB

Tabel IV.2
Data Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
Tahun 2020-2021 di Masa Covid-19

Bulan	Tahun	
	2020	2021
Januari	180	90
Februari	190	80
Maret	205	80
April	210	89
Mei	170	81
Juni	150	86
Juli	120	88
Agustus	118	96
September	98	80
Oktober	90	79
November	90	70
Desember	120	70

Agar lebih mudah memahami tabel di atas, Peneliti menyajikan beberapa gambar kenaikan dan penurunan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.

Gambar IV.4
Data Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
Tahun 2020-2021 di Masa Covid-19



Dari tabel IV.2 dan gambar IV.1 diketahui bahwa perubahan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan selama pandemi terjadi penurunan. Akan tetapi 4 bulan pertama mengalami penurunan hingga Desember 2021.

b. Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Kendala dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian Syariah Digital yaitu sebagai Berikut:

- 1) Nasabah banyak yang tidak memiliki smartphone sehingga tidak bisa melakukan registrasi dan aktivasi PSD
- 2) Masih minimnya pengetahuan nasabah tentang penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital
- 3) Tidak adanya karyawan yang bertugas sebagai Costumer Service di outlet sehingga tidak sempat menginformasikan tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.⁵³

c. Produk dan layanan yang ditawarkan didalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ada fitur-fitur yang bisa digunakan yaitu seperti:

- 1) Pembiayaan Rahn
- 2) Pembayaran Makro
- 3) Open Tabungan Emas

⁵³ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

4) Top Up

5) Transfer Emas⁵⁴

d. Penyebab Nasabah Masih Banyak Bertransaksi Secara Langsung ke Outlet

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fikri Juangga selaku Pegawai di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan mengatakan bahwa:

“Kebanyakan nasabah adalah orang tua yg berumur 40 an keatas yang dimana mereka lebih percaya bertransaksi secara langsung ke outlet, dan mereka juga kurang paham dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ”.⁵⁵

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Junaidi Ritonga selaku nasabah dari PT. Pegadaian Syariah UP Sibuhuan berpendapat bahwa :

“Dimasa covid-19 ini sangat perlu adanya pelayanan bagi kami untuk melakukan transaksi tanpa harus ke outlet Pegadaian Syariah, tetapi saya sendiri tidak tahu apa itu aplikasi pegadaian syariah digital ini serta fungsinya, seperti biasa yang saya lakukan hanya datang ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi secara langsung dengan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan oleh pemerintah”⁵⁶

Dengan demikian maka penyebab nasabah masih banyak bertransaksi secara langsung ke outlet yaitu nasabah lebih percaya dan yakin bertransaksi secara langsung ke outlet meski pun aplikasi Pegadaian Syariah Digital bisa memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja secara lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke outlet. Hal ini juga nasabah masih kurang tahu tentang aplikasi pegadaian syariaah digital serta fungsi dan pelayanannya.

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

⁵⁵ Hasil Wawancara dengn Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Jam 12.36 WIB

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Junaidi Ritonga, Nasabah PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15:30 WIB

2. Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

a. Keefektifan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Menurut Nasabah

Dalam hasil wawancara dengan nasabah Pegadaian Syariah tentang ke efektifan aplikasi PSD dengan ibu Maimunah Ritonga:

“Saya memang pengguna baru dari aplikasi ini, jadi saya masih kurang memahami penggunaannya, pada saat pertama kali saya menggunakan aplikasi ini menggunakan fitur MPO (*Multi Payment Online*) yaitu saya membayarkan iuran tagihan Rahn (gadai). Tetapi pada saat itu pembayaran yang saya lakukan gagal sementara itu saldo saya udah terpotong, kemudian aplikasi sering mengalami eror dan meminta log in ulang dengan memasukkan username dan password, jadi hal ini membuat saya bingung dan menurut saya aplikasi ini kurang efektif dan saya lebih memilih datang secara langsung ke outlet untuk melakukan transaksi dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital”⁵⁷

Oleh karena itu maka bisa dilihat keefektifan aplikasi pegadaian syariah digital ini masih kurang, dikarenakan juga kurangnya promosi atau pengetahuan nasabah tentang bagaimana cara penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi ini.

b. Pengalaman dan Kendala dari Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dalam wawancara berikutnya dengan ibu Junira Harahap berpendapat bahwa:

“Memang pelayanan Pegadaian Syariah tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini kurang sehingga membuat nasabah masih sedikit yang tahu aplikasi ini karena sistemnya yang masih terbilang belum sempurna untuk menjadi aplikasi yang baik dan keterbatasan sosialisasi juga membuat para nasabah banyak yang belum tau tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital”⁵⁸

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Maimunah Ritonga, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November Jam 14:20 WIB

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Junira Harahap, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15.05 WIB

Kemudian berdasarkan wawancara dengan bapak Mursal Safawi berpendapat bahwa:

“Selama saya menggunakan aplikasi ini sering terjadi kendala keeroran di aplikasi ini, apalagi saya tinggal dikawasan atau kampung yang minimnya jaringan untuk mengakses aplikasi tersebut, dan saya juga tidak terlalu mendapat edukasi atau sosialisasi tentang aplikasi ini, oleh karena itu saya lebih yakin dan percaya secara langsung datang keoutlet untuk untuk melakukan transaksi pembiayaan dan pembayaran iuran *Rahn* (gadai)”.⁵⁹

Oleh karena itu dari hasil wawancara diatas dengan nasabah pengguna aplikasi Pegadain Syariah Digital ini, pengalaman dan kendala dari nasabah sering mengalami ke eroran dalam melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini, yang dimana hal tersebut menjadi satu alasan dari nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.

c. Edukasi/Sosialisasi Tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Hasil wawancara dengan ibu Masrona Harahap berpendapat bahwa:

“aplikasi pegadain syariah digital ini memang pernah saya dengar dan sudah sempat saya download kemarin tetapi saya kurang paham dengan fungsinya dan penggunaannya, karna dalam pendaftaran aplikasinya saja lumayan ribet, dan layanan edukasi dari pihak pegawai pegadaian syariah juga kurang sehingga saya kurang paham dengan penggunaannya, dan sekarang saya lebih baik melakukan transaksi secara langsung ke outlet”⁶⁰

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Mursal Safawi Nasutin, Penggun Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:40 WIB

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Suryani Hsb, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:50 WIB

Jadi dapat disimpulkan bahwa keefektifan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini masih kurang dikarenakan banyak nasabah yang mengalami keeroran dalam melakukan transaksi online, banyak kendala yang dialami oleh nasabah sehingga hal tersebut menjadi alasan utama nasabah lebih memilih bertransaksi secara langsung ke outlet dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Dalam hal ini juga daya tanggap yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan 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 didalam aplikasi serta kurang konsisten dalam penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital selama covid-19

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Penggunaan Aplikasi PSD di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Berdasarkan hasil wawancara yang penelitian kepada beberapa narasumber terpercaya dari PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dan dari nasabah-nasabah Pegadaian Syariah yang menggunakan aplikasi PSD, peneliti dapat menyimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang menggunakan pelayanan secara langsung ke outlet dibandingkan dengan menggunakan pelayanan melalui aplikasi PSD dimasa covid-19 ini, penggunaan aplikasi PSD mengalami penurunan dikarenakan belum banyak

nasabah yang mengetahuinya, kurangnya sosialisasi dan pengenalan dari pihak Pegadaian Syariah kepada nasabah tentang adanya aplikasi tersebut, namun karena *fitur* dan sistem dari aplikasi PSD masih banyak kekurangan membuat pihak Pegadaian Syariah bertahap dalam memperkenalkan pelayanan melalui aplikasi PSD. Agar nantinya para nasabah yang menggunakan aplikasi PSD ini tidak mengeluhkan jika sistemnya *error*.

Untuk sekarang pihak Pegadaian Syariah tetap berupaya memperbaiki sistem-sistem yang ada di aplikasi PSD, agar menjadi aplikasi yang layak dimasyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahrum Efendi Siregar yang berjudul “Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina” menunjukkan bahwa penggunaan psd menurun karena kurang edukasi/sosialisasi dari pihak Pegadaian Syariah UPS Madina.

2. Respon dari nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber mengenai aplikasi PSD ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, respon dari nasabah terhadap aplikasi PSD ini masih banyak nasabah yang tidak puas dengan pelayanan di aplikasi PSD, dikarenakan edukasi dari pihak pegadaian masih kurang sehingga banyak nasabah yg tidak tau tentang aplikasi PSD.

Kemudian *fitur-fitur* pelayanan dalam aplikasi PSD ini masih kurang, sehingga nasabah sering mengalami ke *eroran* dalam melakukan

transaksi karna kurangnya edukasi/sosialisasi dari pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan membaut nasabah lebih tertark dan percaya untuk melakukan transaksi secara langsung ke *outlet*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummu Habibah yang berjudul “Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang” menunjukkan bahwa di Kelurahan Manyaran, hanya terdapat 4 responden atau sekitar 28,6% responden yang sudah menerapkan sistem pembayaran non tunai bahwa penggunaan metode pembayaran berupa cashless atau non tunai masih rendah di Kota Semarang.

D. Keterbatasan Peneliti

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 Sibuhuan, 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 Sibuhuan 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 Sibuhuan maka peneliti menyimpulkan:

1. Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada masa Covid-19 menurun dikarenakan aplikasi, pelayanan, kurangnya pelayanan untuk pengaktifan akun aplikasi pegadaian Syariah digital, kebanyakan nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.
2. Respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital memiliki kendala penggunaan yaitu kurangnya pelayanan kepada nasabah agar dapat di edukasi untuk melakukan transaksi tanpa harus menggunakan antrian ke outlet, serta terhindar dari paparan virus Covid-19, kemudian jaringan internet nasabah, dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengakses layanan berbasis digital.

B. Saran

1. Untuk pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan peneliti berharap pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dapat melakukan sosialisasi lebih banyak lagi dan memperkenalkan lebih banyak lagi tentang keunggulan-keunggulan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Agar nasabah banyak yang mengetahui aplikasi Tersebut.
2. Pihak Pegadaian Syariah juga 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. Aplikasi ini sangat berpotensi 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

- Adhi Rah Kusuma, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
- Ahmad Kali Ansori Nasution, Pengelola Unit, Wawancara di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, Pada Tanggal 11 juni 2022, Pukul 10.30 WIB.
- Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014.
- Asnah, “Pengaruh Kepuasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Dosen Tenaga Kependidikan IAIN Padangsidempuan”, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol.01, No. 1, 2017.
- Az-Zuhaili, Wahbah. 2013. *Tafsir Al-Munir Jilid 2 Aqidah, Syariah, Manhaj (AlBaqarah - Ali "Imran - An-Nisaa") juz 3 & 4 (2nd ed.)*, Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Brosur PT. Pegadaian Syariah ISOMAN Instan Online Aman.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Depatemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Halim, 2018.
- 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””, dalam, *Jurnal Infokam*, Vol. XVI, No. 2, September 2020.
- Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Junaidi Ritonga, Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15:30 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Mursal Safawi Nasutin, Penggun Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:40 WIB.
- Hasil wawancara dengan Ibu Junira Harahap, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15.05 WIB.

- Hasil Wawancara dengan Ibu Maimunah Ritongan, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November Jam 14:20 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Suryani Hsb, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:50 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Nova Fadillah, Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 12:40 WIB.
- Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, Malang: Andi Offset, 2009.
- Komaruddin, *Ensilopedia Manajemen, Edisi ke 5*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Ktut Silvanita Mangani, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Lidanna Dian Kurnia, “Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Metro Provinsi Lampung”, dalam *DERIVATIF: Jurnal Manajemen*, Vol. 14, No. 1, April 2020.
- M. Djamal , *Paradigma Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah* Vol.14, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Nastiti Ninda Lintangari, “Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia”, dalam *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1, No. 1, 2018.
- Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”, dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syraiah*, Vol. 4, No. 3, 2022.
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo, 2011.
- Owusu Alfred, “Influences of Price And Quality On Consumer Purchase Of Mobile”, *European Journal of Business and Management*, Vol.5, 2013.
- R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Rizky Setyaningrum, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam”, dalam *Jurnal Gorontalo Accounting*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2020.

- Sangadji dan Sopiah, *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.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- 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”, dalam *Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang*, 2020.
- www.covid19.go.id Diakses pada tanggal 27 mei 2022 Pukul 21.50 WIB.
- www.kbbi.go.id di Akses Pada Tanggal 27 Mei 2022 Pukul 22.45 WIB.
- www.money.kompas.com Diakses pada tanggal 28 juni 2022 pukul 20.05 WIB.
- www.play.google.com di Akses pada 27 Mei 2022, Pukul 22.15 WIB.
- Yoke Tjurpamah Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Chendinda Claudiya
2. Tempat, Tanggal Lahir : Gonting Julu, 30 April 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Desa Gonting Julu, Kec. Huristak, Kab. Palas
6. No. Hp : 0813-6500-6564
7. E-mail : dindadaulay176@gmail.com

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 01 Gonting Julu (2005-2011)
2. SMP Negeri 1 Padangsidempuan (2011-2014)
3. SMA Negeri 1 Barumun Tengah (2014-2017)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan (2018-2022).

III. DATA ORANGTUA/WALI

- | | |
|----------------------|---|
| Nama Ayah | : Alm. Paraduan Daulay |
| Nama Ibu | : Alm. Siti Erna Gelora Harahap |
| Nama Wali | : Tongku Solah Hamonangan Daulay, S.H,
MH. |
| Tempat Tanggal Lahir | : Kayu Laut 26 juli 1981 |
| Alamat | : Desa Gontiong Julu |
| Pendidikan | : S2 |
| Pekerjaan | : Konsultan Hukum |

Pedoman Wawancara

A. Dengan Pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

1. Bagaimana bapak/ibu perubahan jumlah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital sebelum dan selama pandemi?
2. Ada berapa bapak/ibu jumlah nasabah yang sudah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital?
3. Apa saja bapak/ibu kendala dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital?
4. Produk dan layanan apa saja bapak/ibu yang ditawarkan didalam aplikasi pegadaian syariah digital?
5. Apa saja bapak/ibu penyebab nasabah masih banyak bertransaksi secara langsung ke outlet pegadaian syariah ups sibuhuan?

B. Dengan Pihak Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

1. Menurut saudara/i apakah aplikasi pegadaian syariah digital efektif digunakan pada masa pandemi?
2. Bagaimana pengalaman saudara/i dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital?
3. Apa saja kendala yang dialami saudara/i selama menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital?
4. Apakah saudara/i mendapat edukasi/sosialisasi tentang penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital?

Pembimbing Wawancara

Muhammad Wandisyah R Hutagalun, M.E
NIP. 199302272019031008

LAMPIRAN WAWANCARA



**Wawancara dengan bapak Fikri Juangga Pengelola Unit
PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan**



**Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga Pengelola Unit
PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan**



**Wawancara dengan Ibu Nova Fadillah Marketing
PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan**



**Wawancara dengan bapak Adi Azhari Hsb Satpam
PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan**



Wawancara dengan ibu Junira selaku Nasabah pengguna Aplikasi PSD di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan



Wawancara dengan Ibu Suryani Hsb selaku Nasabah pengguna Aplikasi PSD di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan



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

2019	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	141	147	152	177	184	192	192	197	204	206	209	209

2020	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	180	190	205	210	170	150	120	118	98	90	90	120

2021	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
	90	80	80	89	81	86	88	96	80	79	70	70

PT. Pegadaian (Persero) unit Pelayanan Syariah Sibuhuan
Jl. K.H.Dewantara Lk. VI, Pasar Sibuhuan, Barumon,
Padang Lawas, Sumatera Utara

www.pegadaian.co.id



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2365/In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022 22 September 2022
Hal : **Mohon Izin Riset**

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

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

Nama : Chendiinda Claudiya
NIM : 1840100305
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

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.

Sibuhuan, 11 Nopember 2022

No : 088/60071.11/2022
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth.
Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Di
Padangsidempuan

Hal : Selesai Riset Penelitian

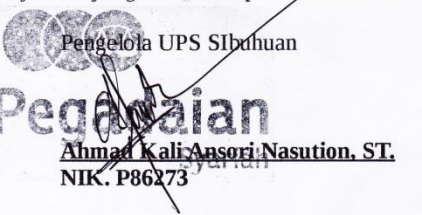
Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 2364/In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022, tanggal 22 September 2022 tentang Permohonan Izin Riset. Dengan ini kami dari pihak PT.Pegadaian UPS Sibuhuan menyatakan sesuai dengan pokok surat diatas bahwasanya riset tersebut telah selesai dilaksanakan. Adapun judul riset tersebut adalah **“Analisis Penggunaan transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.”**

Adapun daftar nama mahasiswa tersebut sebagai berikut:

Nama : Chendinda Claudiya
NIM : 1840100305
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian disampaikan dan atas kepercayaan serta kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.


Pengelola UPS Sibuhuan
Pegadaian
Ahmad Kali Ansori Nasution, ST.
NIK. P86273

Tembusan:

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak di Padangsidempuan