

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL (PSD) di
PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG
RADIN INTAN LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh :
Heldinia Anisa
NPM : 1951020328

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL (PSD) di
PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG
RADIN INTAN LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh :
Heldinia Anisa
NPM : 1951020328

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr.Erike Anggraeni, M.E.Sy.
Pembimbing II : Okta Supriyaningsih, M.E.Sy.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Teknologi hadir untuk mempermudah aktivitas masyarakat sosial sehari-hari. Dengan adanya teknologi mampu mempercepat dan memberikan dampak yang lebih efisien dan efektif bagi setiap individu. Pegadaian syariah memanfaatkan teknologi ini untuk memudahkan kinerja operasional/layanan bagi karyawan dan nasabah dengan meluncurkan aplikasi berbasis online yaitu Pegadaian Syariah Digital di tahun 2018. Tetapi di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung aplikasi ini masih digunakan pada awal Tahun 2020 di saat masa pandemi covid-19. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terkait aplikasi ini dengan merumuskan masalah yang bertujuan untuk (1) mengetahui pengoperasionalan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung (2) mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif . Sumber data penelitian ini berupa data primer yang didapatkan secara langsung dari responden melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pihak Pegadaian dan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung dan data sekunder yang di peroleh dari buku-buku dan referensi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data penelitian, penulis menggunakan Teori *E-Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml tentang kualitas jasa layanan *online*.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan temuan data yaitu (1) Pengoperasionalan layanan aplikasi PSD di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung sudah berjalan dengan lancar dan baik yang tentunya untuk mengaktifkannya memerlukan tahapan-tahapan yang akan dibantu oleh pihak pegadaian dan (2) Aplikasi ini dapat dikatakan efektif dan efisien, dengan hasil temuan yang menunjukkan hanya 1 indikator yang belum terpenuhi dari 7 indikator yang diuji yaitu fullfilment, tingkat keakuratan dan seberapa cepat dan tepat aplikasi ini merespon permintaan nasabah dalam bertransaksi online.

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

ABSTRACT

Technology is here to facilitate everyday social activities. With the existence of technology, it is able to accelerate and provide a more efficient and effective impact for each individual. Pegadaian Syariah utilizes this technology to facilitate operational/service performance for employees and customers by launching an online-based application, namely Pegadaian Syariah Digital in 2018. However, at the Radin Intan Lampung Branch Sharia Pegadaian this application was massively used in early 2020 during the Covid-19 pandemic. So the authors are interested in conducting further research related to this application by formulating a problem that aims to (1) find out the operationalization of the Digital Sharia Pawnshop application at the Sharia Pawnshop Radin Intan Lampung Branch (2) find out the effectiveness of the Digital Sharia Pawnshop application service at the Sharia Pawnshop Branch of Radin Intan Lampung.

This study uses a qualitative method that is descriptive. The data source for this research is primary data obtained directly from respondents through observation and in-depth interviews with Pegadaian and Sharia Pawnshop customers of the Radin Intan Lampung Branch and secondary data obtained from books and other references related to this research. Collection techniques data in the form of observations, interviews and documentation. In analyzing research data, the authors use the E-Servqual Theory proposed by Zeithaml about the quality of online services.

The research results obtained are based on data findings, namely (1) The operation of the PSD application service at the Sharia Pawnshop of the Radin Intan Lampung Branch has been running smoothly and well which of course requires steps to be assisted by the pawnshop to activate it and (2) This application can be said effective and efficient, with findings showing only 1 indicator that has not been met out of 7 indicators tested, namely fulfillment, level of accuracy and how quickly and precisely this application responds to customer requests in online transactions.

Keywords: *Effectiveness, Pegadaian Syariah, Pegadaian Syariah Digital (PSD)*



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Sekretariat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 704030

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heldinia Anisa
NPM : 1951020328
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila ternyata dikemudian hari terdapat plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Mei 2023

Penulis,



Heldinia Anisa



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian
Syariah Cabang Radin Intan Lampung**

Nama : Heldinia Anisa

NPM : 1951020328

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Erike Anggraheni, M.E.Sy.

NIP. 198208082011012009

Okta Supriyaningsih, M.E.Sy.

NIP. 2013010919841028163

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, M.Ak.

NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung”** disusun oleh, **Heldinia Anisa, NPM:1951020328**, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Selasa, 20 Juni 2023.**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : A. Zuliansyah, M. M.

(.....)

Sekretaris : Gustika Nurmalia, M. EK.

(.....)

Penguji I : Vicky F. Sanjaya, M. Sc.

(.....)

Penguji II : Dr. Erike Anggraeni, M. E. Sy.

(.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Prof. Dr. Tulio Suryanto, S.E., M.M, Akt. CA



02008011008

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ...

*“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”
(Q.S Al-Baqarah : 286)*

*“Yakinlah bahwa ada sesuatu yang menunggumu setelah banyak bersabar, yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”
(Ali Bin Abi Thalib)*



PERSEMBAHAN

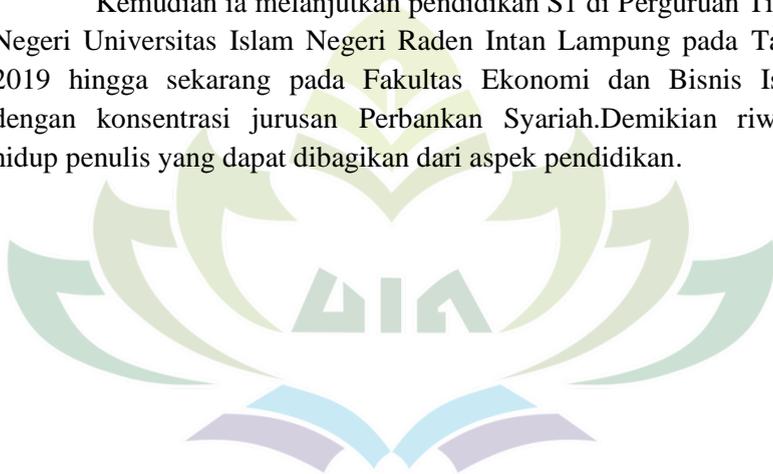
Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas Rahmat dan Ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai bukti hormat dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, papa Hi. Harun dan Mama Hj.Mainina, S.Pd. yang sangat saya sayangi dan cintai. Sungguh begitu ikhlas kasih sayang yang mereka berikan dan kerja keras yang mereka lakukan, keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya, terima kasih telah menjaga dan menjadi motivasi terbaik saya. Semoga papa dan mama selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberi keberkahan dalam setiap langkah kehidupannya.
2. Kakak-kakaku tercinta Herwan Romadoni,S.Kom., Hesti Melisa, S.E., Hervan Meldian, dan Lisha Febnisari, S.Pd. yang telah menjadi penyemangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Almamater UIN Raden Intan Lampung tercinta, tempat menimba ilmu, mendapatkan pengalaman, serta memberikan pembelajaran baik dari segi ilmu pengetahuan dan agama.

RIWAYAT HIDUP

Nama penulis Heldinia anisa merupakan anak keempat dari empat bersaudara yang lahir di Bandar Lampung, tanggal 14 Desember 2000, Heldinia Anisa merupakan anak dari pasangan Bapak Hi. Harun dan Ibu Hj. Mainina, S.Pd. Penulis mengawali pendidikan dimulai sejak ia bersekolah di TK Pratama I pada Tahun 2006-2007. Kemudian dilanjutkan di Sekolah Dasar Negeri 1 Kali Balau Kencana pada Tahun 2007-2013. Selanjutnya, ia menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTs Negeri 2 Bandar Lampung pada Tahun 2013-2016 lalu menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Bandar Lampung pada Tahun 2016-2019.

Kemudian ia melanjutkan pendidikan S1 di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Tahun 2019 hingga sekarang pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan konsentrasi jurusan Perbankan Syariah. Demikian riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek pendidikan.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatu.

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat Iman dan Islam juga memberikan karunia-Nya berupa Ilmu Pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung**”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dalam program studi Perbankan Syariah. Penulis menyadari dan menghargai bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, secara khusus penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, M.M, Akt, C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap masalah – masalah akademik mahasiswa.
2. Ibu Any Eliza, M.Ak., selaku Ketua Jurusan prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang membimbing kami semasa studi S1 di jurusan Ekonomi Syariah dengan baik dan lancar.
3. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Okta Supriyaningsih, M.E.Sy., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar memberi arahan dalam bimbingan serta memberikan motivasi kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen, para Staf, Karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang dengan penuh pengabdian dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku

kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada program Perbankan Syariah.

6. Pihak Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian, serta memberikan support dan informasi terkait judul skripsi yang diteliti oleh penulis.
7. Para Responden yang telah dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk diwawancarai dalam penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan ku, Anggi Rahmawati, Tiara Damayanti, dan Aulia Novitri yang telah menjadi tempatku bercerita terkait skripsi dan hal lainnya.
9. Teman-teman angkatan 2019 khususnya Perbankan Syariah kelas A yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Untuk semua semangat dan dukungan kalian, dan semoga silaturahmi kita semua tetap terjaga sampai kapan pun.
10. Sahabatku Annisa Miftahul Jannah, Salsabila, S.Pd., dan Akhwan Putri yang selalu menemani ku bepergian ditengah-tengah proses penelitian skripsi ini berlangsung dan memberikan semangat.
11. Muchtar Hadi, S.A.B., terimakasih telah membersamai penulis di hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini serta memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini selesai.
12. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena melakukan semua kerja keras ini dan juga karena tidak pernah berhenti berjuang sampai detik ini. Saya berterimakasih kepada diri saya sendiri karena selalu menjadi diri sendiri di setiap waktu dan keadaan.

Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih telah membantu semoga kita selalu terikat dalam ukhuwah islamiyah

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Bandar Lampung, Mei 2023
Penulis,

Heldinia Anisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	13
D. D.Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kajian Penelitian terdahulu yang relevan	14
H. Metode Penelitian	19
I. Sistematika Pembahasan	26

BAB II LANDASAN TEORI

A. Efektivitas	29
B. Pelayanan	32
C. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	36
1. Electronic Marketing (E-Marketing)	36
2. Indikator-indikator pada <i>E-Marketing</i>	37
3. Layanan E-Commerce pada PSD.....	39
4. Indikator <i>E-Commerce</i>	40
5. Pegadaian Syariah Digital (PSD).....	41
6. Nasabah	45

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek	51
1. Profil Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.....	51
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	52

3.	Struktur Organisasi dan Deskripsi	53
4.	Produk-Produk Pegadaian Syariah	59
5.	Skema pembuatan akun	59
B.	Penyajian Fakta dan Data Penelitian	59
1.	Pengoperasionalan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	60
2.	Fitur Layanan dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	63
3.	Fakta Penelitian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	64

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A.	Analisis Data Penelitian	73
1.	Pengoperasionalan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).....	73
2.	Efektivitas Pelayanan Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).....	75
B.	Temuan Penelitian	87
1.	Pengoperasionalan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung	87
2.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung	89

BAB V PENUTUP

A.	Simpulan	97
B.	Rekomendasi.....	98

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Pengantar izin riset
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	9
Tabel 2.1 Layanan pada Pegadaian Syariah Digital	42
Tabel 2.2 Transaksi Pegadaian	43
Tabel 3.1 Produk-produk Pegadaian Syariah.....	59
Tabel 4.1 Hasil Analisis Teori E-Servqual	93
Tabel 4.2 Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSD	94



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.	53
Bagan 3.2 Skema Pembuatan akun pada aplikasi PSD	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mendapatkan pemahaman yang jelas dan pengertian dalam memahami arti judul yang dimaksud oleh penulis, maka perlu adanya penegasan arti dan makna yang terkandung dalam skripsi ini, agar tidak terdapat perbedaan pemahaman antara penulis dan pembaca. Adapun judul skripsi ini adalah ***“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL (PSD) di PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG RADIN INTAN LAMPUNG”***.

Adapun beberapa istilah yang harus dijelaskan antara lain sebagai berikut:

1. **Efektivitas** ialah suatu ukuran yang menunjukkan tercapainya suatu sasaran yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau dengan kata lain yaitu pencapaian tujuan.¹
2. **Penggunaan** dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan memiliki arti proses, cara pembuatan menggunakan sesuatu. Penggunaan merupakan kegiatan dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang.²
3. **Layanan** ialah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.³
4. **Aplikasi** ialah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah- perintah dari pengguna

¹ Lysa Angrayni dan Yusliati, Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), 13

² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (diakses pada 21 februari 2022)

³ I Ketut Sudana, Ni Luh Putu Yesy Anggreni dan I Putu Eka Indrawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan" *Widyadari.*, Vol, 22 No ,2.(2021): 555-556.

aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut.⁴

5. **Pegadaian Syariah Digital (PSD)** ialah salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi tersebut nasabah pegadaian dapat melakukan transaksi melalui smartphone layaknya bertransaksi di outlet. Dengan aplikasi ini kapan pun dan di mana pun layanan pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien.⁵
6. **Pegadaian Syariah** ialah perusahaan yang menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga pegadaian sesuai syariat islam.⁶

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah diatas, maka dapat ditegaskan penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana operasional dan efektivitas penggunaan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat berdampak kepada perubahan cara hidup yang biasanya dilakoni. Perkembangan teknologi dirasakan telah menyentuh seluruh aspek, tidak ada ruang yang tidak dimasuki kemajuan

⁴ Muhammad Saed Novendri, Ade Saputra, dan Chandra Eri Firman. "Aplikasi Inventaris Barang Pada MTs Nurul Islam Dumai Menggunakan PHP dan MYSQL". *Lentera Dumai*. Vol, 10 No, 2. (2019).

⁵ Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining. "Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah". *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*. Vol, 5 No, 1 (2020): 61-69.

⁶ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2016), 231

teknologi.⁷ Salah satunya sektor keuangan, tren tersebut juga berkembang di sektor keuangan dimana teknologi dapat mempunyai potensi yang baik dalam hal digital. Dalam rangka mewujudkan pertumbuhan yang kuat melalui pengembangan dan inovasi keuangan digital, ekosistem ekonomi dan keuangan digital terus di dorong agar semakin berdaya saing, mampu mengikuti perkembangan teknologi, serta menjamin kepastian dan perlindungan hukum, termasuk keamanan siber.⁸

Kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk aplikasi digital seperti Pegadaian. Pegadaian merupakan Lembaga keuangan non bank yang sampai saat ini masih menunjukkan eksistensinya. Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di negara Indonesia yang secara resmi mempunyai izin dalam melaksanakan aktivitas lembaga keuangan yang berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. Transaksi gadai ini sudah ada di Indonesia sejak zaman VOC di Tahun 1786 melalui lembaga keuangan yang disebut *Bank Van Leening*, yang kemudian di Tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan *Bank Van Leening*. Setelah melalui proses waktu yang panjang, kemudian diambil alih dan dimonopoli oleh Pemerintah. Pegadaian di Indonesia didirikan pertama kali pada tanggal 1 april 1901 di Sukabumi (Jawa Barat), tanggal tersebut dijadikan tanggal kelahiran pegadaian di Indonesia.⁹

PT. Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang mempunyai

⁷ Mth, “manfaatkan kemajuan teknologi untuk dukung produktivitas”, Kominfo, 2022, https://www.kominfo.go.id/content/detail/15121/manfaatkan-kemajuan-teknologi-untuk-dukung-produktivitas/0/berita_satker

⁸ Viska, “Dukung akselerasi pemulihan ekonomi, platform keuangan digital jadi domestic player”, Kominfo, 2022, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/45611/dukung-akselerasi-pemulihan-ekonomi-platform-keuangan-digital-jadi-domestic-player/0/berita>

⁹ Choirunnisak dan Disfa Lidian Handayani, “Gadai Dalam Islam”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, Vol.6 No. 1 (2020)

produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Untuk mendapatkan pembiayaan atau memperoleh sejumlah uang dari pihak pegadaian, nasabah harus menggadaikan barang yang akan dijadikan sebagai jaminan yang akan ditebus kembali oleh nasabahnya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak (nasabah dan lembaga gadai)¹⁰. Pegadaian merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Kehadiran PT.Pegadaian ini sangat cocok karena dapat membantu kelompok masyarakat yang kurang mampu menghadapi persaingan di Pasar. Dengan motto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”, PT.Pegadaian menawarkan pinjaman modal atau kredit dengan syarat yang sangat mudah dan proses yang cepat.¹¹

Perusahaan pegadaian dibagi menjadi dua yakni Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. Meskipun antara Pegadaian Konvensional dengan Pegadaian Syariah secara kasat mata dipandang sama tanpa ada perbedaan yang menonjol, namun antara keduanya terdapat hal yang jauh berbeda. Hal tersebut dapat dilihat dari praktik pelaksanaan gadai itu sendiri yang secara tetap menentukan adanya bunga gadai. Bunga tersebut harus dibayarkan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan. Sebab jika pembayarannya terlambat satu hari saja maka pihak penggadai harus membayar bunga tersebut dua kali lipat dari kewajibannya. Hal ini tentu saja berbeda dengan prinsip dari pegadaian syariah yang dalam pembiayaannya tanpa ada sistem bunga melainkan pendekatan *fee based income* (upah jasa

¹⁰Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 231.

¹¹ Astuti, dkk., *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 141.

tempat/ijarah).¹² Hukum gadai ini tertera di dalam surah *Al-Baqarah* ayat 283:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُمْ
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أَمُّ قَلْبٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۚ ٢٨٣

“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.(Q.S. *Al-Baqarah* ayat 283.

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

Pegadaian Syariah hadir untuk membantu masyarakat luas tanpa membebani kehidupan mereka. Pegadaian syariah berupaya semaksimal mungkin untuk meminimalisir terjadinya kesalahan baik dalam prosedur maupun dalam pelayanan terhadap konsumen. Pegadaian Syariah yang

¹²Ilham Ramadan Muhamad, ‘Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasikmalaya ’’(Thesis, Universitas Siliwangi, 2018), 7.

berlandaskan terhadap syariat Islam menambah rasa kepercayaan konsumen terhadap pelayanan mereka. Terlebih, Pegadaian Syariah sudah memiliki beberapa cabang dan unit di seluruh Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam pelayanan, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk menggadaikan barang mereka. Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh perum pegadaian. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian musyarakah dengan sistem bagi hasil antara perum pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) untuk tujuan melayani nasabah yang ingin memanfaatkan asas dengan menggunakan prinsip syariah.¹³ Pegadaian Syariah pertama kali hadir di Jakarta dengan membentuk Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) di Tahun 2003 dengan nama ULGS Cabang Dewi Sartika, kemudian mulai menyebar di beberapa kota di Indonesia. Dengan berdirinya Pegadaian Syariah di Indonesia menjadi kebahagiaan tersendiri bagi masyarakat Indonesia yang dominan beragama Islam, karena dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen beragama Islam dalam melakukan transaksi tanpa harus takut dengan riba karena Pegadaian Syariah berbasis Islam.

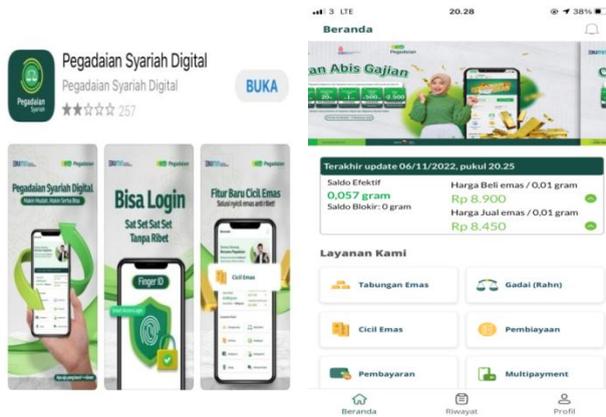
Pegadaian Syariah sendiri merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya, *rahn*. *Rahn* memiliki arti gadai. Produk utama ini yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sedang membutuhkan dana secara cepat tanpa harus menjual barang mereka, dengan cara nasabah menyerahkan perhiasan emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh. Contohnya seperti nasabah yang sedang membutuhkan dana mendesak, kemudian mereka menyerahkan barang atau surat berharganya ke Pegadaian agar mendapat tambahan dana sesuai taksiran yang telah ditentukan. Dan pada saat nasabah tersebut telah selesai mengembalikan dana yang diperoleh dari hasil taksiran gadai

¹³ Jefry Tarantang, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: K-media, 2019), 5.

barang sebelumnya, maka barang yang tadinya milik perusahaan sementara akan dikembalikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan dan akad yang telah di sepakati oleh kedua belah pihak di awal perjanjian.¹⁴ Pegadaian menjadi alternatif yang sangat baik bagi mereka yang tidak ingin menjual barangnya tetapi dapat memperoleh dana secara cepat hanya dengan menggadaikan barang baik itu berupa, perhiasan, antam, surat berharga, barang elektronik serta kendaraan. Jadi Pegadaian Syariah tak lain bertujuan untuk menolong masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat untuk melakukan riba dan mendatangi rentenir guna mendapatkan dana secara cepat.

Di usianya yang sudah 121 Tahun, pegadaian terus melakukan pembenahan dan perbaikan untuk terus bisa menyesuaikan dengan zaman. Terlebih di era persaingan ini, inovasi dan kreatifitas menjadi sebuah kebutuhan dan kompetensi. Di zaman sekarang perusahaan-perusahaan baik itu lembaga bank maupun non bank memiliki persaingan yang sangat ketat untuk bisa menjadi yang terbaik. Dalam hal ini pegadaian syariah pun menempatkan teknologi informasi sebagai bagian terpenting demi meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan secara prima kepada nasabah, sehingga nasabah pun merasakan pengalaman yang baik, salah satu bentuk inovasi yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi ialah dengan meluncurkan layanan aplikasi berbasis *online*. Layanan aplikasi berbasis *online* diluncurkan sebagai bentuk daya saing bisnis agar tidak tergerus oleh zaman. Berdasarkan hal tersebut, pegadaian syariah pusat meluncurkan aplikasi *e-service* yang bernama Pegadaian Syariah Digital (PSD). Dengan adanya peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan langkah awal dari perubahan untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial.

¹⁴ Choirunnisak, "Gadai Dalam Islam", Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syaria, Vol.6 No.1 (2020)



Gambar 1.1

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) adalah layanan digital dari pegadaian berupa aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Syariah Digital dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya, lebih dari 10.000 orang telah mengunggah aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSD, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi tentang produk-produk pegadaian dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian Syariah. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi PSD ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian.¹⁵ Hampir semua transaksi di pegadaian syariah sudah tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), dan yang belum tersedia antara lain Gadai Sertifikat, Gadai Kendaraan, KUR Syariah, Amanah. Dikarenakan produk tersebut harus dicek secara berkala, jadi tidak bisa melalui aplikasi PSD. Ada juga produk layanan yang bisa dicek terlebih dahulu melalui aplikasi tetapi tetap harus datang ke outlet antara lain, Gadai Emas, Gadai Non Emas, dan Gadai Emas Angsuran. Beberapa contoh fitur yang tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital antara lain tersedianya informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi

¹⁵PT Pegadaian Syariah. (2020). Booklet Produk Pegadaian Tahun 2020.

gadai, pembayaran transaksi tagihan , seperti tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik dan lainnya. Aplikasi ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu skala perkembangan harga emas setiap harinya atau pun jarak lokasi antar pegadaian syariah yang ada di kota anda. Dan demi kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi, maka pihak pegadaian telah menyediakan *fitur* untuk melakukan transaksi *online* dengan menggunakan metode pembayaran *virtual account* melalui beberapa bank dan tempat pembayaran lainnya, sehingga nasabah dengan mudah melakukan pembayaran tanpa harus mengantri di *outlet*.

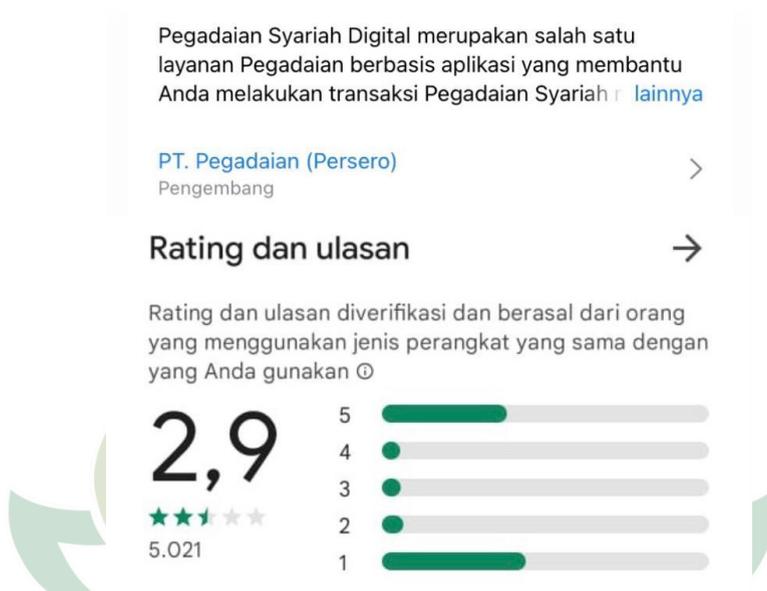
Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

NO	TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
1	2020	106 pengguna
2	2021	445 pengguna
3	2022	813 pengguna

Sumber : Data PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung telah mencapai angka 1300 lebih pengguna. Berdasarkan pra riset yang sudah dilakukan penulis, diketahui bahwa aplikasi ini masif digunakan pada awal Tahun 2020 dengan hanya 100 orang saja yang baru menggunakannya. Kemudian angka pengguna aplikasi ini mengalami kenaikan yang cukup tinggi di Tahun 2021 disebabkan oleh pandemi *covid-19*

yang menyebabkan nasabah banyak melakukan transaksi secara online, sehingga layanan PSD ini memiliki kaitan tepat penggunaan saat adanya pandemi. Hal ini menunjukkan dengan kehadiran aplikasi ini, diharapkan dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi saja tanpa perlu datang langsung ke *outlet*.



Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, bahwa aplikasi PSD ini masih memiliki penilaian rendah di *playstore/appstore* dari nasabah yang artinya tidak sedikit nasabah yang masih terkendala dengan aplikasi ini. Faktanya aplikasi ini juga baru dipromosikan atau menawarkan secara jelas kepada nasabah oleh Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung semenjak Tahun 2020 dan untuk pengoperasionalan aplikasi ini karyawan pegadaian dapat membantu mendaftarkan nasabahnya ketika nasabah tersebut datang ke *outlet*. Karena aplikasi ini baru dapat digunakan ketika sudah diaktifkan oleh pihak pegadaian. Selanjutnya, pada beberapa fitur yang tersedia mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, nasabah dapat memanfaatkan fitur untuk melakukan transaksi dengan mudah terutama dalam hal pembayaran/menabung/cicilan

emas. Meskipun jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi tiap tahun bertambah, namun masih ada beberapa permasalahan dalam aplikasi yang digunakan seperti , apakah seluruh fitur dapat bekerja secara efektif dalam menangani permasalahan nasabah, apakah semua produk layanan sudah tersedia di aplikasi dan dapat digunakan dengan baik serta bagaimana keamanan data-data dari para nasabah yang mempergunakan aplikasi tersebut.

Setiap perusahaan membutuhkan jumlah nasabah banyak demi membantu kelancaran dan kemajuan perusahaan tersebut, akan tetapi butuh pengorbanan untuk memperoleh hal tersebut. Oleh karena itu sebuah perusahaan harus menyediakan pelayanan khusus bagi nasabah, baik pelayanan oleh pihak perusahaan dalam arti ini adalah pihak pegadaian, maupun penyediaan sarana prasarana. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa nyaman dan tetap loyal. Sebagai pihak penyedia jasa sebaiknya pegadaian memperhatikan hal-hal tersebut, hal ini berguna untuk perkembangan perusahaan yang menjadi tempat pelaksanaan aktivitas dan kinerja sebuah aplikasi.

Hasil observasi awal lainnya yang dilakukan kepada pihak pegadaian syariah dan beberapa nasabah yang sudah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung, bahwa fitur pelayanan pada aplikasi ini memang belum semuanya dapat di gunakan jika belum diaktifkan terlebih dahulu di *counter*. Kemudian terdapat juga pelayanan yang belum tersedia di aplikasi, seperti KUR Syariah, Amanah, Porsi Haji sehingga nasabah tetap harus datang ke *outlet* terdekat, karena produk tersebut memerlukan berkas secara langsung dan survei terlebih dahulu. Serta masalah lainnya terkait telatnya pencairan dana dan kurang akuratnya sistem dari aplikasi ini. Pada akhirnya nasabah masih banyak yang tetap memilih datang langsung ke *outlet* dari pada melakukan transaksi secara *online*. Aplikasi ini diluncurkan Tahun 2018, tetapi Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan

Lampung baru mensosialisasikannya di Tahun 2020 sehingga masih terbilang baru.

Hasil pra riset ditemui bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada fitur pelayanan aplikasi tersebut belum seluruhnya digunakan terutama di cabang daerah yang jauh dari pusat. Sehingga perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada hal-hal berikut:¹⁶

1. Pengembangan produk dan fitur baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Perluasan ekosistem digital melalui Kerjasama dengan *marketplace & fintech* besar untuk menjawab tantangan di era serba digital.
3. Membangun dan memperbanyak Kerjasama bisnis dengan institusi pemerintah dan swasta.
4. Perluasan segmentasi pasar ke masyarakat atau menengah ke atas dan segmen millennial.
5. Peningkatan dan digitalisasi layanan melalui aplikasi Pegadaian Digital.

Berdasarkan latar belakang di atas, aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung ini masih terkendala beberapa kekurangan, oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengetahui dan mengungkapkan secara deskriptif perihal pengoperasionalan dan keefektivitas layanan aplikasi PSD Pegadaian Syariah di Cabang Radin Intan Lampung. Sehingga penulis memberi judul penelitian ini sebagai berikut: “*Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung*”.

¹⁶ (Annual Report, 2022)

C. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian

Penulis memfokuskan penelitian pada sistem secara *online* saja pada nasabah yang menggunakan aplikasi PSD.

D. Rumusan Masalah

Penulis ingin mengetahui bagaimana operasional dari layanan aplikasi PSD ini dan seberapa efektif aplikasi ini dalam memudahkan nasabah bertransaksi non tunai Cabang Pegadaian Syariah Radin Intan Lampung. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana pengoperasionalan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah cabang Radin Intan Lampung ?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT.Pegadaian Syariah cabang Radin Intan Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengoperasionalan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang diterapkan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.
2. Untuk mengetahui efektivitas dari pelayanan yang dilakukan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi terkait layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

2. Secara Praktik

- a. Bagi penulis, dapat menambah kontribusi dan sarana untuk mengembangkan keilmuan tentang pegadaian syariah.
- b. Bagi Instansi Terkait, dapat mengetahui tingkat efektivitas layanan dan peningkatan jumlah nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) serta membantu perusahaan untuk kemajuan selanjutnya.
- c. Bagi dunia akademi, dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan tentang pegadaian dan produk layanan terbaru mereka yang berbasis mobile aplikasi.
- d. Bagi masyarakat, dapat menambah pengetahuan tentang layanan aplikasi berbasis online yaitu Pegadaian Syariah Digital (PSD).

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam penelitian skripsi ini, agar penulis mendapat gambaran dalam menyusun kerangka pikir dengan harapan penulis dapat menyajikan skripsi yang mudah dipahami dan relevan, diantaranya yaitu :

1. Iva Khoiril Mala, dengan judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang”. Fokus dalam penelitian ini yaitu terkait efektivitas pelayanan Pegadaian Digital Service Syariah berdasarkan persepsi konsumen di PT Pegadaian Syariah Persero Cabang Malang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara antara direktur utama, pimpinan cabang, penaksir, kasir dan 9 nasabah pengguna aplikasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem online yang disediakan oleh pegadaian dianggap cukup efektif bagi nasabah yang ingin bertransaksi

dimana saja. Namun, sistem pegadaian digital tidak berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian mengenai sistem pelayanan baru yaitu layanan online yang bisa diakses dengan mudah, gratis dan dapat diunduh melalui Appstore atau Playstore. Selain itu, untuk kualitas layanan pelanggan yang dilakukan secara manual maupun online kualitas sama-sama puas dalam transaksi. Namun, pelanggan tetap memilih untuk melakukan transaksi online karena menghemat waktu. Adapun persamaan dengan penelitian ini ialah membahas efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dan metode penelitiannya yang menggunakan metode kualitatif sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan waktunya.¹⁷

2. Gati Annaba Naila, dengan judul penelitian ‘‘Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan’’ tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat, pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Pegadaian Syariah Digital, mengetahui minat nasabah menggunakan Layanan Pegadaian Syariah Digital, mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan Layanan Pegadaian Syariah Digital . Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian menggunakan data

¹⁷Iva Khoiril Mala.,’’E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang,’’ *Jurnal At-Tamwil*, Vol, 3 No, 2 (2021)

primer dari kuisioner dan sekunder dari studi literatur. Hasil dari penelitiannya adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan Pegadaian Syariah Digital. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama meneliti tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital sedangkan untuk perbedaannya penelitian terdahulu terfokus pada pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan terhadap minat menggunakan aplikasi PSD sedangkan penulis lebih mengarah pada keefektivan dan pengoperasionalan dari aplikasi PSD serta penulis terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang tentunya teknik analisis nya berbeda.¹⁸

3. Rizky Setyaningrum, dengan judul penelitian “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi syariah di PT.Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengelola dan pegawai Pegadaian Syariah UPS Mertoyudan dan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan pengamatan kepada nasabah yang

¹⁸Gati Annaba Naila Basti., “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital di Peagadaian Syariah Cabang Pekalongan”, *Jurnal Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 5, No. 2 (2019)

menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam hal ingin melakukan transaksi atau perpanjangan rahn. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan yang beralamat di Jl.Mayjen Bambang Sugeng Ruko Metro Square blok B-1 Mertoyudan Magelang. Hasil penelitian ini menunjukkan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah yaitu memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi dan memberikan pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan menekankan keterbukaan informasi yang detail dan valid supaya bisa menghindari kezaliman dalam berbisnis. Penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan prinsip syariah islam. Adapun perbedaan terletak pada waktu penelitian dan tempat penelitian dan persamaan dengan penelitian ini ialah sama sama membahas tentang layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif.¹⁹

4. Ageng Agti Prihatiningrum, dengan judul penelitian “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* pada Nasabah BJB cabang Tangerang Menggunakan Metode *Servqual*” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan metode *servqual*. Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode survey atau penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data tentang fenomena yang ada pada objek penelitian dan mencari informasi yang aktual dan sistematis. Berdasarkan maksud dari variable-variabel yang diteliti, maka penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif

¹⁹Rizky Setyaningrum, Siti Afidatul Khotijah, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam”, *Gorontalo Accounting Journal*, Vol. 3, No. 2 (2020) : 105-115

dan verifikatif. Metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis secara deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif dengan menggunakan perhitungan distribusi frekuensi, skoring dan nilai rata-rata, sedangkan metode verifikatif dengan menggunakan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan aplikasi mobile banking BJB masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan pelanggan, dikarenakan masih sering terjadi maintenance pada aplikasi BJB *Mobile* sehingga menyebabkan transaksi pelanggan terganggu dan mengalami gagal transaksi. Selain hal tersebut, pada saat proses pengaduan ketika terjadinya gagal transaksi, tanggapan yang diberikan oleh pihak Bank harus melalui proses yang panjang dan lama. Dapat dikatakan kualitas layanan aplikasi *mobile banking* pada nasabah BJB Cabang Tangerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Adapun persamaan dalam penulis ini adalah sama sama meneliti transaksi non tunai melalui aplikasi serta menggunakan teori yang sama sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dimana penulis terdahulu menganalisis aplikasi m-banking pada bank BJB sedangkan penulis menganalisa aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan penulis terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.²⁰

5. Agnesia Magdalena, dengan judul penelitian "Analisis antara *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Loyalty* dalam konteks *E-Commerce* Blibli". Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisa pengaruh dari *e-service quality* terhadap *e-loyalty* dengan variabel mediasi *e-satisfaction* dalam konteks *e-commerce* Blibli. Penelitian ini bersifat konklusif dan

²⁰Ageng Agti Prihatiningrum, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual", *Journal of Information System Research (JOSH)*, Vol. 3, No. 4 (2022): 367-373

diklasifikasikan dalam jenis riset kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui *online survey* menggunakan instrumen kuesioner dengan respon yang dapat digunakan dari 116 responden. Data diolah menggunakan pendekatan persamaan model structural dengan Teknik *Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan bukti kuat untuk mendukung keseluruhan hipotesa penelitian, variabel variabel memiliki hasil yang signifikan dan positif. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama sama meneliti aplikasi *online* serta dari segi teori yang digunakan. Untuk perbedaannya terletak pada objek penelitian dimana penulis meneliti aplikasi jasa, penulis terdahulu meneliti aplikasi belanja, kemudian dari segi metode penelitian yang menggunakan kuantitatif sedangkan penulis kualitatif, lalu dari segi jumlah responden, teknik pengumpulan data serta analisis data nya.²¹

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain.²²

²¹ Agnesia Magdalena, “ Analisis antara *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Loyalty* dalam konteks *E-Commerce* blibli” ,*Jurnal Strategi Pemasaran*, Vol. 5, No. 2 (2018)

²² Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press 2015), 21

Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berisikan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti saat penelitian berlangsung, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka namun data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan lainnya.²³

2. Jenis dan sumber data penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya, untuk menemukan secara spesifik dan realita tentang apa yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data tentang Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT.Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.

Sumber data di bagi menjadi dua yaitu:

- a. Data primer, data yang di peroleh secara langsung, seperti data yang di peroleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam hal ini penulis memperoleh data primer langsung dari pihak Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung dan beberapa nasabah.
- b. Data sekunder, data yang di peroleh secara tidak langsung. Data ini dapat berupa laporan-laporan, sumber literatur, internet, dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Responden dalam penelitian

Responden penelitian adalah subjek penelitian yang berfungsi sebagai sumber untuk memperoleh tanggapan/informasi dengan cara menanyai seseorang

²³ Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang”, *Jurnal At-Tamwil*, Vol. 3 No. 2 (2021)

sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan oleh penulis. Karakteristik responden ialah kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian agar sumber informasi pada penelitian tersebut dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah:

- a. 5 Nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.
- b. Pihak dari Pegadaian Syariah cabang Radin Intan Lampung
 - Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung
 - Customer Service Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung
 - Kepala Unit Pegadaian Syariah Unit Chandra
 - Penaksir Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung

4. Instrumen Penelitian

Instrument pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menemukan) maka, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah penulis itu sendiri (*Human Instrument*) namun, selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Penulis akan terjun ke lapangan sendiri, baik

pada melakukan pengumpulan data, analisis data, dan membuat kesimpulan.²⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan pengamatan terhadap suatu objek dengan maksud memahami pengetahuan dari objek tersebut untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk suatu penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung untuk melihat seperti apa efektivitas layanan yang diberikan pada aplikasi ini dan bagaimana sistem pelayanan secara langsung di *outlet* dan melalui aplikasi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi atau percakapan dua arah yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu. Hal ini bermaksud untuk menggali informasi lebih mendalam yang berkaitan dengan subjek penelitian.²⁵ Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat

²⁴ Prof.Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2019), 295

²⁵ Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung:ALFABETA, 2019), 315

dalam penelitian.²⁶Dengan ini penulis melakukan percakapan yang sangat hati-hati dan sudah terstruktur dengan para nasabah yang menggunakan aplikasi PSD di Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, berupa tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁷ Dalam hal ini, dokumentasi yang diperoleh merupakan hal yang penting dalam membuktikan validitas sebuah data ataupun hasil penelitian maka dianggap perlu oleh penulis mengambil dokumentasi pada setiap kegiatan penelitian yang dilakukan, dokumentasi yang akan diambil yaitu berbentuk tulisan, rekaman atau foto.

d. Uji Kredibilitas

Uji Kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Terdapat lima hal yang dilakukan pada penelitian dalam uji kredibilitas yaitu, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, analisis kasus negatif, member check serta menggunakan referensi yang tepat. Keakuratan, keabsahan, serta kebenaran suatu data yang telah dikumpulkan dan dianalisis sejak awal penelitian kualitatif akan menentukan kebenaran dan ketepatan hasil penelitian sesuai fokus penelitian. Masalah yang telah ditentukan dalam penelitian kualitatif kemungkinan dapat berubah ketika turun ke lapangan, hal ini karena adanya hal yang lebih penting dan mendesak dari apa yang telah ditetapkan atau adanya pembatasan hanya sebagian kecil saja dari apa yang

²⁶Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), 30.

²⁷Ibid.,h.314

telah ditentukan.²⁸ Oleh karenanya, pada penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai cara. Dalam menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara, mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Kemudian data bisa saja semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda. Maka, wawancara dengan sembilan narasumber yang berbeda sudut pandang dapat diperoleh uji kredibilitasnya dengan menggunakan referensi yang tepat, dimana data yang dituliskan dari hasil penelitian lapangan atau rekaman percakapan dapat dibandingkan dengan pendapat para ahli dalam referensi dan sumber yang valid.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu dan diperoleh hasil yang kredibel. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas,

²⁸ Muri Yusuf, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta : KENCANA, 2017.

sehingga datanya sudah jenuh.²⁹ Adapun alur tahapannya sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Yaitu mengelompokkan data sesuai dengan topik pembahasan. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi di kumpulkan dalam bentuk laporan dan dipilih hal-hal pokoknya sehingga penulis memperoleh data yang sesuai dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka, apabila semakin lama penulis meneliti di lapangan jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu segera dilakukan analisis.. Mereduksi data sama halnya seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka dilakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berupa uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Dengan demikian maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang bersifat sementara, dan akan dirubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan

²⁹Prof.Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D (Bandung : ALFABETA, 2019), 321.

temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

e. Analisis data induktif

Penelitian ini menggunakan teknik induktif, yaitu metode yang pada proses pikirnya diawali dari sesuatu yang khusus mengarah ke umum, dimana dalam melakukan kesimpulan menggunakan pengamatan. Penelitian induktif mempunyai tujuan untuk menemukan pengetahuan baru. Ini dapat diawali pada sesuatu yang menarik dan sedang digeluti penulis. Penulis akan menentukan masalah penelitian berdasarkan apa yang sedang digeluti dan ditentukan untuk menyusun pertanyaan penelitian. Selanjutnya penulis akan berupaya untuk memperoleh datanya.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini, pembahasan dibagi dalam 5 (lima) bab yang di dalamnya terdapat sub-sub bab, sehingga secara keseluruhan menjadi kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran. Adapun sistematika penelitian skripsi ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

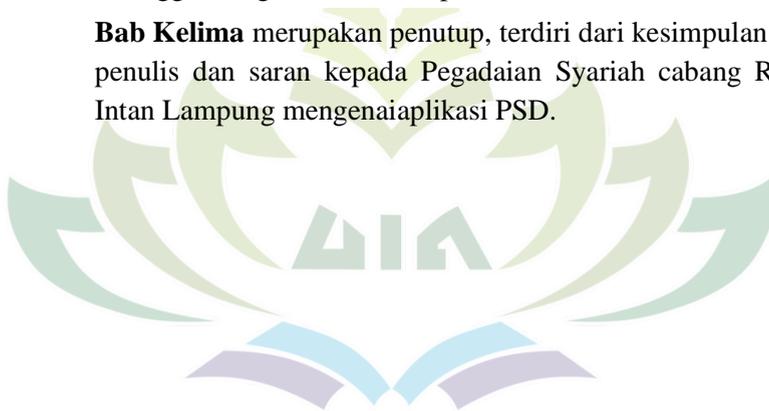
Bab Pertama merupakan pendahuluan yang memuat tentang penegasan judul, latar belakang masalah, dokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua merupakan landaan teori, berisi tentang deskripsi teori –teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Teori ini membantu mempertajam pemikiran mengenai berbagai hal yang dilakukan dalam suatu penelitian.

Bab Ketiga merupakan deskripsi objek penelitian, berisi tentang deskripsi objek penelitian yaitu data yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dengan jelas dan lengkap. Yaitu mengenai profil pegadaian syariah, visi, misi, struktur organisasi, deskripsi tugas Pegadaian Syariah cabang Radin Intan Lampung, produk dan jasa pegadaian syariah, serta penyajian fakta dan data penelitian.

Bab Keempat merupakan analisis penelitian, dalam bagian ini diuraikan mengenai teknik observasi yang dipakai agar bisa meraih hasil observasi dengan optimal yang berisi mengenai jenis-jenis observasi yang digunakan serta pendekatan, responden penelitian, lokasi penelitian, metode untuk mengumpulkan informasi, teknik menganalisis data sehingga menghasilkan hasil penelitian.

Bab Kelima merupakan penutup, terdiri dari kesimpulan oleh penulis dan saran kepada Pegadaian Syariah cabang Radin Intan Lampung mengenai aplikasi PSD.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

Definisi efektivitas merupakan pengukuran kesuksesan ataupun tidak sebuah aktivitas dalam mencapai tujuan. Jika sebuah aktivitas sukses dalam meraih tujuannya maka aktivitas itu sudah berlangsung secara efektif. Efektivitas ini dipakai untuk menjadi suatu batas pengukuran agar dapat melakukan perbandingan terhadap perencanaan sampai prosedur yang dilaksanakan serta melalui hasil yang telah diraih.³⁰

Definisi efektivitas antar pakar tentu beragam dikarenakan pendekatan yang digunakan masing-masing pakar tersebut, seperti dalam pengertian berikut:

1. Menurut Drucker, definisi efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar.
2. Menurut Chung & Megginson, efektivitas merupakan kemampuan atau tingkat pencapaian tujuan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan agar organisasi tetap *survive* (hidup)
3. Menurut Arens dan Lortbecke, efektivitas mengacu kepada pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi mengacu pada sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Beralih dari definisi di atas, menurut Sutrisno efektivitas dapat diartikan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, konsep efektivitas sering berkaitan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk

³⁰Japami Wingfi dan Fitri Erianti, "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Dahar", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.2 No.1

mengukur efektivitas suatu kegiatan perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu:³¹

a. Pemahaman Program

Pada indikator ini pemahaman program yang dimaksud ialah bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami. Hal ini juga dimaksudkan ketika program yang dijalankan dapat dengan mudah dan efektif dalam proses pelaksanaannya pihak yang perlu memahami ini adalah semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan program tersebut.

b. Tepat Sasaran

Sasaran yang dibahas dalam indikator ini merupakan hal yang perlu ditinjau secara langsung akan keberadaan program. Karena keberadaan program yang dirancang apakah sudah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sejak awal.

c. Tepat Waktu

Waktu merupakan hal yang sangat penting dalam suatu proses kegiatan. Ketetapan waktu dalam hal ini dimaksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apabila dikatakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.

d. Tercapainya Tujuan

Pada indikator ini mengukur keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditentukan sejak awal dapat dicapai.

³¹Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Kencana, 2007), 125-126

e. Perubahan Nyata.

Dalam point terakhir yaitu mengukur keefektifan dengan memberikan perubahan yang nyata, dimaksudkan bahwa aturan yang telah ditentukan sejak awal pada program ini dapat terrealisasi dengan baik sesuai dengan rencana.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan penulis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi baik jangka pendek maupun jangka panjang. Bisa disebut efektif apabila tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan tercapai dan sebaliknya dikatakan belum efektif apabila tujuan dan sasaran yang ditetapkan belum tercapai. Untuk lebih rincinya, Sutrisno memaparkan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:³²

- a). Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b). Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c). Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d). Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

³²Ibid., 5-6.

- e). Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f). Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g). Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h). Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

B. Pelayanan

Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah. Secara *etimologis* menurut kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain.³³

Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

³³ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Ghava Media, 2014), 107

mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁴Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan mempunyai manfaat bagi orang lain.

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal, yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

1. Pelayanan dengan cara lisan.

Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan melalui tulisan.

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Pelayanan melalui perbuatan

Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.³⁵

- a. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Kualitas layanan adalah

³⁴ Ahmad Dzikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Pos Indonesia (persero) Regional I Sumatera" *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*. Vol, 2 No, 1.(2022) : 923-926

³⁵ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 109

suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³⁶

Menurut Gasperz ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan jasa, sebagai berikut:³⁷

- 1) Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan aktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang langsung berinteraksi dengan pelanggan.
- 3) Tanggung jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pelanggan.
- 4) Kelengkapan, menyangkut menyangkup ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet atau banyaknya petugas yang melayani dan juga fasilitas yang mendukung untuk memproses data.
- 6) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk dan lain lain.

³⁶ Siti Ees, Pangiuk, Ambok Baining, dan Mellya Embun, "Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jambi: Uin Sulthan Thaha Saifuddin, 2019)

³⁷ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM corner di Indonesia*, (Surabaya: CV.Jkad Publishing Surabaya, 2019), 22.

7) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan kebersihan, ruang tunggu, fasilitas masuk, AC, dan lain lain.

b. Kualitas Jasa Layanan Online (*E-Service Quality*)

E-Service Quality sendiri banyak digunakan diberbagai industri serta perusahaan, termasuk perbankan dan non perbankan, ini merupakan dasar penting bagi kepuasan pelanggan.³⁸ Teori *e-servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al* ini merupakan model kualitas layanan *online* yang paling terlengkap karena dimensi yang dikemukakannya relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa layanan *online*. Terdapat 7 dimensi *e-servqual* yaitu :

- 1) Efisiensi, kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- 2) *Availability* atau ketersediaan, tersedianya secara lengkap informasi mengenai produk dan jasa dalam layanan dan menyediakan apa yang dibutuhkan nasabah.
- 3) *Fulfillment* atau Pemenuhan, mengacu pada keberhasilan aplikasi dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi.
- 4) *Privacy*, berkaitan dengan bagaimana sebuah aplikasi ter bukti dapat dipercaya untuk menyimpan data personal bagi nasabahnya. Privasi ini melibatkan perlindungan yang harus

³⁸ Hakiki Rahbania, Analisis Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust serta Perceived Usefulness terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction pada Pengguna Whatsapp di Kota Samarinda, (Skripsi, Politeknik Negeri Samarinda, 2018), 38

ketat terhadap informasi pribadi nasabah untuk tidak dipublikasikan.

- 5) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam melakukan transaksi, menangani keluhan nasabah dan lain lain.
- 6) Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- 7) Kontak, yaitu berguna untuk mendapatkan bantuan melalui telepon atau melalui online (dan bukan berkomunikasi dengan mesin atau robot).³⁹

C. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

1. *Electronic Marketing (E-Marketing)*

Menurut Chen-Ling *E-Marketing* adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam proses memasarkan atau mempromosikan produk dengan penggunaan media internet atau secara online, sehingga pembayaran serta transaksi bisa dilaksanakan dengan laman *website* atau aplikasi tersebut.⁴⁰

E-marketing memungkinkan perusahaan untuk mencapai potensinya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien dan kompetitif, dengan adanya pemasaran secara online maka pemenuhan kepuasan kebutuhan kedua belah pihak akan lebih cepat terpenuhi, yaitu dari segi perusahaan bisa mencapai tujuan seperti, meningkatnya laba perusahaan, pemasaran pasar yang semakin meluas dan dari segi pelanggan adalah terpenuhinya kebutuhan seperti mendapatkan informasi

³⁹ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2016), 175

⁴⁰Setyaningrum Ari, Udaya Jusuf dan Effendi, *Prinsip –Prinsip Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 370.

yang dibutuhkan dengan lebih cepat.⁴¹ Beberapa keunggulan *e-marketing* antara lain ⁴²:

- a. Mendorong *leads*, perusahaan dapat memperluas jangkauan pelanggan sehingga bisa mempengaruhi pelanggan untuk bergabung dengan perusahaan.
- b. Meningkatkan kualitas relasi pelanggan, kemudahan yang ditawarkan teknologi berbasis internet khususnya, memungkinkan perusahaan lebih sering memberikan informasi produk dan menjalin komunikasi. Intensitas komunikasi tersebut akan menguatkan ingatan pelanggan terhadap produk, sehingga diharapkan terjadi stimulus pembelian ulang.
- c. Mempertahankan loyalitas pelanggan.
- d. Mengaktifkan kembali mantan pelanggan.

2. Indikator-indikator pada *E-Marketing*

Menurut J. Supranto, indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur penerapan *e-marketing* sebagai berikut:⁴³

- 1) Informasi
 - a) Memberikan kemudahan konsumen dalam memperoleh informasi.
 - b) Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan konsumen.
 - c) Informasi yang dapat diperoleh dalam waktu singkat.
 - d) Program pemasaran yang ditawarkan memenuhi kebutuhan konsumen.

⁴¹Nada Arina, dkk., *Marketing 4.0: Konsep dan Implementasinya*, (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2022), 46.

⁴² Fadali Rahman dan Aang Kunafi, *Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, dan Strategi*, (Malang: CV.Literasi Nusantara Abadi, 2022), 59

⁴³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

- e) Informasi yang jelas kepada konsumen.
 - f) Bentuk promosi yang menarik minat konsumen.
 - g) Tersampainya program pemasaran secara baik.
- 2) Keberadaan Pelayanan
- a) Memfasilitasi pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
 - b) Website perusahaan dapat di akses dalam 24 jam 7 hari.
 - c) Teknologi jaringan yang mengkoordinasikan kegiatan pemasaran.
 - d) Memberikan kemudahan dalam memelihara hubungan dengan konsumen
 - e) Dapat membangun hubungan konsumen.
 - f) Memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan perusahaan.
 - g) Kebutuhan kedua belah pihak yaitu perusahaan maupun konsumen lebih dapat terpenuhi.
 - h) Konsumen dengan mudah melakukan aktivitas secara online kepada perusahaan.
- 3) Ketanggapan Pelayanan
- a) Fasilitas e-marketing yang disediakan cepat ketika dibutuhkan konsumen.
 - b) Pelayanan e-marketing yang diberikan dapat menghemat waktu.
 - c) Waktu tunggu antara tindakan yang konsumen ambil dengan respon website sangat cepat.
- 4) Proses Transaksi Pembelian
- a) Proses penyampaian informasi lebih baik.
 - b) Kegiatan promosi berjalan dengan efektif.
 - c) Proses kegiatan pemasaran secara keseluruhan menjadi begitu mudah.

- 5) Kegunaan
 - a) Mampu memikat perhatian konsumen.
 - b) Memberikan komitmen dan loyalitas konsumen kepada perusahaan.
 - c) Memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi.
 - d) Membantu aktivitas pemasaran untuk memperoleh informasi secara efektif.

3. Layanan *E-Commerce* pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Perkembangan internet memiliki pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek, salah satunya dalam dunia perbankan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas nasabah yang diperoleh adalah nasabah produktif yang mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan kuantitas nasabah meningkat secara signifikan dari waktu ke waktu. Berbagai cara dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, salah satunya dengan memberikan kepuasan pelanggan. *E-commerce* telah merubah transaksi jual beli tradisional yang mensyaratkan adanya transaksi dalam satu waktu dan tempat, menjadi transaksi yang lebih mudah dan efisien karena pelanggan dan pihak perusahaan tidak harus berada pada lokasi yang sama mengimplementasikan transaksi jual beli dengan menggunakan teknologi informasi yang terhubung dengan jaringan internet.

Menurut Schneider, menyatakan bahwa *Electronic Commerce (E-Commerce)* merupakan beberapa aktivitas seperti perdagangan bisnis dengan bisnis lainnya dalam proses internal yang digunakan perusahaan untuk

mendukung pembelian, penjualan, perencanaan, dan aktivitas lainnya dengan menggunakan internet.⁴⁴

4. Indikator *E-Commerce*

E-Commerce memiliki tiga dimensi dan indikator. Dimensi dan indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Proses

Adapun indikator yang ada dalam dimensi proses ini adalah:

1) Marketing/pemasaran

Marketing/pemasaran merupakan kegiatan penyusunan komunikasi terpadu yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi tentang produksi barang atau jasa dalam kaitannya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2) Sales/penjualan

Sales/penjualan merupakan pembelian sesuatu dari suatu pihak kepada pihak lainnya dengan memperoleh ganti uang dari pihak tersebut.

3) Payment/pembayaran

Payment/ pembayaran merupakan pembayaran oleh debitur kepada kreditur atas jual beli dari dua belah pihak tersebut. Dalam hal ini biasanya perusahaan melakukan kerja sama antara berbagai pihak bank.

4) Internet

Internet adalah jaringan menyeluruh yang menghubungkan komputer satu dengan lainnya di belahan dunia. Melalui internet, komputer dapat saling terhubung untuk berkomunikasi, berbagi

⁴⁴ Schneider, *Electronic Commerce Ninth Edition*, Surabaya : Course Technology, 2011.

dan memperoleh informasi. Informasi yang berkembang dan kegiatan di internet menjadikan internet seakan-akan sebagai dunia tersendiri yang tanpa batas. Dunia di dalam internet juga disebut dengan dunia maya (*cyberspace*).

5. Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan aplikasi yang diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi sehingga apabila mereka ingin melakukan transaksi baik pembayaran, perpanjangan atau yang lainnya mereka tidak perlu lagi datang ke kantor Pegadaian Syariah. Di dalam aplikasi ini terdapat berbagai fitur yang meliputi pelayanan serta informasi mengenai produk yang dibutuhkan nasabah apabila ingin melakukan gadai, seperti nasabah dapat mengetahui terlebih dahulu perkiraan taksiran dan berapa nominal yang akan didapatkan ketika melakukan gadai di *outlet* dan juga terdapat fitur pembayaran, jadi nasabah dapat melakukan perpanjangan, pembayaran dan lain-lain melalui aplikasi ini. Dengan aplikasi ini kapanpun dan di manapun nasabah dapat melakukan pelayanan sesuai yang dibutuhkan tanpa harus datang ke pegadaian.

a. Fitur layanan dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan. Dimulai dari *booking* gadai secara *online*, pembukaan rekening baru tabungan emas pegadaian, cicil emas pegadaian, top up atau pembelian tabungan emas, transfer tabungan emas, *buy back* emas yang nantinya uang akan langsung masuk ke rekening yang sudah terhubung di aplikasi PSD, pembiayaan ar-rum haji, amanah, BPKB, dan emas, pembayaran perpanjangan gadai atau cicilan serta pembayaran *multipayment* seperti pembelian pulsa,

pembayaran listrik, PDAM, telkom, serta BPJS. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital juga terdapat fitur informasi seputar produk dan layanan pegadaian, portofolio riwayat transaksi produk, info tanggal jatuh tempo, alamat lokasi cabang dan unit pegadaian syariah serta harga beli dan jual emas setiap hari nya.

Tabel 2.1

LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL	
Tabungan Emas	Gadai (Rahn)
Cicil Emas	Pembiayaan
Pembayaran	<i>Multipayment</i>
Alamat Kantor Pegadaian	Informasi Produk

Sumber: Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

b. Dapat diproses melalui *Virtual Account Bank*

Virtual Account adalah akun pembayaran yang dibuat khusus untuk tiap pengguna yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Hal ini tentunya mempermudah nasabah Pegadaian dalam melakukan pembelian dan pembayaran di Pegadaian Syariah Digital karena lebih praktis, nasabah dapat menggunakan layanan transfer via *Virtual Account (VA)* ini melalui *bank* BRI, BNI, BCA, dan Mandiri serta melalui aplikasi pembayaran lainnya, seperti Tokopedia, Gotagihan, Indomaret, dan *Link* aja. Dengan *Virtual Account* ini membuat transaksi nasabah tercatat secara otomatis di pembukuan dan nasabah pun dapat melakukan pembayaran secara lebih cepat, dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Tabel 2.2

Transaksi Pegadaian Mudah di Mana Saja	
<i>Channel</i>	Cara Pembayaran
	<p>Download dan Registrasi Pegadaian Syariah Digital > Buka menu utama Pembayaran dan Top Up > Pilih jenis transaksi > (Top Up / Bayar Gadai / Bayar Angsuran) > Input nomor kredit > Pilih cara bayar > Lakukan pembayaran > Terima bukti bayar.</p>
	<p>Datang ke Agen Pembayaran/Agen Gadai Pegadaian > Sebutkan nomor kredit > Pilih jenis transaksi (TopUp/Bayar Gadai/Bayar Angsuran) > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.</p>
	<p>M-Banking BRI > Pembayaran > Pegadaian > Pilih jenis transaksi > Input nomor kredit > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.</p>
	<p>Melalui M-Banking, I-Banking > Menu lainnya > Multipayment > Input kode transaksi (Cicil gadai (50023) / Ulang gadai (50022) / Tebus (50024) / Mikro (50025) + Nomor kredit) > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.</p>
	<p>Melalui M-Banking > Pembayaran > Pegadaian > Nama produk > Lakukan Pembayaran > Terima</p>

	bukti bayar.
	Melalui M-Banking, I-Banking > Transfer Dana > Virtual Account Mikro (22333)/ Ulang gadai (22555)/Tebus (22111) + Nomor kredit > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.
	Menu Utama > Top Up & Tagihan > Angsuran Kredit > Pegadaian > Input nomor kredit > Lakukan pembayaran > Terima bukti bayar.
	Buka aps Gojek > Menu Pembayaran > Gotagihan > Bayar & tagihan > Pegadaian > Pilih jenis transaksi (Cicilan Mikro/Tebus/Ulang > Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.
	Sebutkan nomor kredit ke Kasir > Pilih jenis transaksi (Tebus/Ulang/Cicil Mikro) > Bayar sesuai tagihan > Terima bukti bayar.
	Menu utama > Linnya > Keuangan > Pilih jenis transaksi (Cicilan Mikro/Tebus/Ulang Gadai) >Lakukan Pembayaran > Terima bukti bayar.

Sumber : Brosur Pegadaian

c. Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital *download* atau *install* terlebih dahulu melalui *Play store* dan *App Store*. Setelah berhasil, buka aplikasi dan klik daftar sebagai

pengguna aplikasi pegadaian digital, kemudian isi data diri sesuai dengan KTP, dan tunggu beberapa saat hingga sistem mengirimkan kode OTP ke nomor yang terdaftar, kemudian masukkan kode OTP 6 digit dan hindari memberikan kode OTP kepada orang lain. Setelah berhasil, akan diminta untuk memasukkan alamat email (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk masuk, kemudian klik selesai.

Selanjutnya, mendapatkan pemberitahuan bahwa harus melakukan aktivasi melalui email yang sebelumnya terdaftar. Setelah itu, akan mendapatkan halaman notifikasi yang menyatakan bahwa verifikasi email berhasil. Untuk mengetahui CIF dapat menanyakan langsung kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah melakukan transaksi gadai di pegadaian syariah, CIF terdapat di surat bukti Rahn, atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, CIF terdapat di bagian depan buku tabungan emas. Jika berhasil proses pendaftaran pegadaian syariah digital, aplikasi sudah dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

6. Nasabah

Menurut Tjiptono, nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.⁴⁵ artinya mereka yang mendapatkan manfaat atau produk jasa dari sebuah perusahaan meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Dan nasabah mempunyai

⁴⁵ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Vol. 14 No. 2 (2016)

peran penting dalam pengoperasionalan suatu industri baik lembaga perbankan dan non perbankan.

1. Definisi Nasabah

Menurut undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan. Dalam pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut. Jenis-jenis nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁶

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.⁴⁷

⁴⁶ Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng, *jurnal Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM*. Vol. 10, No. 2 (2017): 91

⁴⁷ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB" *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 (2018)

a. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari:⁴⁸

- 1). Kesesuaian harapan, merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- 2). Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk yang diharapkan.
- 3). Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

b. Manfaat Kepuasan menurut Tjiptono, diantaranya⁴⁹:

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan.
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

⁴⁸ Hery Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: LindaKarya, 2006), 115.

⁴⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018), 55.

c. Faktor – faktor penentu kepuasan nasabah

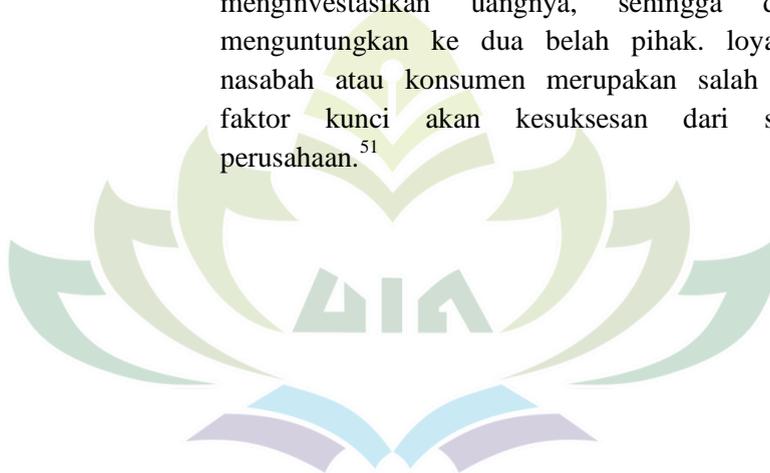
- 1) Kualitas Produk, apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.
- 2) Kualitas Jasa, kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang terdiferensiasi. *Driverpopular* dalam kualitas jasa adalah *servqual* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan diharapkan.
- 3) *Emotional factor, Emotional factor* merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu *self expressive value, estetika* dan *brand personality*.
- 4) Harga, dengan harga murah pelanggan mendapatkan value for money yang tinggi tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga maka harga murah tidak terlalu penting.
- 5) Biaya atau kemudahan, pelanggan akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.⁵⁰

d. Loyalitas nasabah

Jika kepercayaan dari nasabah telah dibentuk, maka selanjutnya tugas dari pihak perusahaan adalah mendapatkan dan memelihara loyalitas dari nasabah. Semua bisnis yang menyediakan layanan jasa sangat tergantung pada bagaimana membangun hubungan jangka panjang yang

⁵⁰ Oktaviana vivi dan Tantri Widiastuti, “Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah” *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol.23 No. 1 (2021)

berkonsentrasi pada mempertahankan loyalitas nasabah. Dalam hal ini, loyalitas sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Loyalitas nasabah merupakan sebuah usaha nasabah untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepercayaan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang. Loyalitas nasabah dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada dibenak nasabah. Apabila, nasabah atau konsumen loyal pada suatu perusahaan, maka nasabah tidak akan berpindah ke perusahaan lain untuk menginvestasikan uangnya, sehingga dapat menguntungkan ke dua belah pihak. loyalitas nasabah atau konsumen merupakan salah satu faktor kunci akan kesuksesan dari suatu perusahaan.⁵¹



⁵¹Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas nasabah bank syariah: studi religitas, kualitas layanan, trust dan loyalitas*. Yogyakarta: CV. Budi Utama. 2019.

DAFTAR RUJUKAN

A. Al-Qur'an

Al-Qur'an Kemenag 2022

B. Buku

Ade Sofyan Mulzaid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: KENCANA.2016.

Admadjati Arista, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.2018.

Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM corner di Indonesia*, (Surabaya: CV.Jkad Publishing Surabaya, 2019), 22.

Astuti, dkk., *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Media Sains Indonesia.2022

Chaer, Abdul, *Linguistik Umum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)

Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Gava Media.2014.

Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.2016.

Fadali Rahman dan Aang Kunafi, *Manajemen Pemasaran Syariah Konsep Dasar, E-Marketing, dan Strategi*. Malang: CV.Literasi Nusantara Abadi.2022.

Hery Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.2006.

Jefry Talantang, dkk., *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : K-Media.2019.

Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.2016.

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

Lysa Angrayni dan Yusliati, Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.2018.

Nada Arina, dkk., Marketing 4.0: Konsep dan Implementasinya. Jawa Barat: Media Sains Indonesia.2022.

Nurul Huda dan Mohamad Heykal, Lembaga Keuangan Islam (Tinjauan Teoritis dan Praktis). Jakarta:Prenanda Media Group.2011.

PT Pegadaian Syariah, Booklet Produk Pegadaian. 2020.

Setyaningrum Ari, Udaya Jusuf dan Effendi, Prinsip –Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.2015.

Soengeng Wahyoedi dan Saporso, Loyalitas nasabah bank syariah: studi religitas, kualitas layanan, trust dan loyalitas. Yogyakarta: CV. Budi Utama. 2019.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung: ALFABETA.2019.

Sujarweni V. Wiratna, Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.2015.

Sutrisno Edi,Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Kencana.2007.

Wiwik Sulistiyowati, Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. Jawa Timur: UMSIDA Press.2018.

C. Jurnal

Adilla Sarah Erangga, “Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT.Pegadaian(PERSERO) Surabaya”, *Ejournal unesa*, Vol.3, No.1, (2019)

Ageng Agti Prihatiningrum, ”Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking padaNasabah Bjb Cabang

Tangerang Menggunakan Metode Servqual”, *Journal of Information System Research (JOSH)*, Vol.3, No.4 (2022): 367-373

Agnesia Magdalena, “ Analisis antara *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Loyalty* dalam konteks *E-Commerce* blibli”, *Jurnal Strategi Pemasaran*, Vol.5, No.2 (2018)

Ahmad Dzikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Pos Indonesia (persero) Regional I Sumatera” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*. Vol, 2 No, 1 (2022) : 923-926

Choirunnisak dan Disfa Lidian Handayani, “Gadai Dalam Islam”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, Vol.6, No.1 (2020)

Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Vol.14, No.2 (2016)

Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining.” Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*. Vol.5, No.1 (2020): 61-69.

Firman Menne dan Antong, “Peran Pembiayaan Rahn Terhadap Pendapatan Pegadaian Syariah”, *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, Vol.8, No.2 (2022)

Gati Annaba Naila Basti., “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan”, *Jurnal Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.5, No. 2 (2019)

I Gede Yogi Permana dan Ni Made Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri cabang Veteran

Denpasar Bali” *Jurnal Manajemen Unud*, vol.5, No.1 (2016): 706-733

Ilham Ramadan Muhamad, “Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasikmalaya ”(Thesis, Universitas Siliwangi, 2018), 7.

Iva Khoiril Mala,.” E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang,” *Jurnal At-Tamwil*, Vol.3, No.2 (2021)

Jaka Atmaja, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB” *Jurnal Ecodemica*, Vol.2, No.1 (2018)

Japami Wingfi dan Fitri Erianti, “Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Dahar”, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.2 No.1

Muhammad Saed Novendri,Ade Saputra,dan Chandra Eri Firman.” Aplikasi Inventaris Barang Pada MTs Nurul Islam Dumai Menggunakan PHP dan MYSQL” .*Lentera Dumai*, Vol.10, No.2 (2019).

Oktaviana vivi dan Tantri Widiastuti, “Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah” *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol.23, No.1 (2021)

Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng, *jurnal Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM*. Vol.10, No.2 (2017): 91

Rizky Setyaningrum, Siti Afidatul Khotijah, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam”, *Gorontalo Accounting Journal*, Vol.3, No.2 (2020) : 105-115

Siti Ees, Pangiuk, Ambok Baining, dan Mellya Embun, "Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jambi: Uin Sulthan Thaha Saifuddin, 2019)

D. Website

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/2016> (diakses pada 21 februari 2022)

https://www.kominfo.go.id/content/detail/15121/manfaat-kan-kemajuan-teknologi-untuk-dukungan-produktivitas/0/berita_satker

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/45611/dukung-akselerasi-pemulihan-ekonomi-platform-keuangan-digital-jadi-domestic-player/0/berita>

