

**PERAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)**



Oleh

NURMALA

NIM. 190501157

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM**

2023

**PERAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)**

**Skripsi
diajukan kepada Universitas Agama Islam Negeri Mataram Untuk
Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh

**NURMALA
NIM. 190501157**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2023**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nurmala, NIM 190501157 dengan judul “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Din Hari F. Priadi, M.Ag.
NIP. 197111182005011002


Rusman Azizoma, M.Acc.
NIP. 198908132019031015

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS

Mataram, 2023

Hal: UJIAN SKRIPSI
Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Di Mataram

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Nurmala
Nim : 190501157
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)
Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I,


Din Hary Fitriadi, M.Ag.
NIP. 197111182005011002

Pembimbing II,


Rusman Azizoma, M.Acc.
NIP. 198908132019031015

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Nurmala, NIM: 190501157 dengan judul “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022 ”, telah dipertahankan di depan dewan penguji jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UTN Mataram pada tanggal...8. Mei. 2023

Dewan Penguji

Din Hary Fitriadi, M.Ag.
(Ketua Sidang/Pemb. I)



Rusman Azizoma, M.Acc.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)



Naili Rahmawati, M.Ag.
(Penguji I)



Gatot Suhirman, M.S.I
(Penguji II)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perpustakaan UTN Mataram



Kidnan Mas'ud, M.Ag.
190501157 | 102002121001

MOTTO

حَيْرٌ لِلنَّاسِ أَنْفَعُهُمُ النَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”
(Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal. 58, dari
Jabir bin Abdullah r.a).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tua tercinta Ibuku Darafiah dan Bapakku H. Suradin yang selalu mendo’akan dan memberikan *support* untuk perjuangan cita-cita anaknya dan seluruh dosen tercinta yang telah meluangkan waktu untuk mengajar dan membimbing saya sampai tahap sekarang ini”

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)”. Sholawat serta salam kita curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram (UIN) Mataram. Dalam proses Penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari beberapa pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memudahkan semua urusan saya.
2. Kedua orang tuaku Bapak H. Suradin dan Ibu Darafiah yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material serta Do'a untuk kesuksesanku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Din Hary Fitriadi, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Rusman Azizoma, M.Acc., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Naili Rahmawati, M.Ag. dan Gatot Suhirman, M.S.I sebagai penguji yang telah memberikan saran kontribusi bagi penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Prof. H. Masnun Tahir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram yang telah memberi tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu.
6. Bapak Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Mataram.
7. Ibu Dr. Hj. Zulpawati, M.A, selaku ketua Jurusan Ekonomi Universitas Islam Negeri Mataram.

8. Ibu Dr. Baiq El Badriati, M.E.I, selaku wali kelas D Ekonomi Syariah yang selalu mendidik dan membimbing kami selama melakukan studi di Universitas Islam Negeri Mataram.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram yang telah mengajarkan berbagai disiplin ilmu pengetahuan dan bantuan pada masa studi di Universitas Islam Negeri Mataram. Semoga dengan ilmu yang telah diajarkan bermanfaat bagi penulis, masyarakat, agama bangsa dan negara.
10. Bapak Samsuri, S.Sos, selaku Kepala Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh Pegawai PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara yang telah memberikan informasi atau data yang penulis butuhkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
12. Semua keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan serta do'a-nya.
13. Yang terakhir seluruh teman-teman Jurusan Ekonomi angkatan 2019, khususnya kelas D terima kasih untuk persahabatan, kebersamaan dan kekompakan selama dibangku kuliah. Semoga tali silaturahmi kita tidak pernah terputus. Saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi alam semesta.

Mataram,

Nurmala

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Ruang Lingkup dan <i>Setting</i> Penelitian	6
E. Telaah Pustaka	7
F. Kerangka Teori	12
G. Metode Penelitian.....	26
H. Sistematikan Pembahasan.....	32
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN.....	36
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah (Lokasi Penelitian)	36
1. Profil PT. Pegadaian Sayaiah Cakranegara	36
2. Proses dan Prosedur Kerja di PT. Pegadaian	

Syariah Cakranegara	37
3. Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah Cakranegara.....	42
4. Visi dan Misi PT. Pegadian syariah cakranegara ...	42
B. Peran Layanan Aplikasi Terhadap Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara	43
1. Layanan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian syariah cakranegara.....	46
2. Respon nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian syariah cakranegara	47
C. Perkembangan Jumlah Nasabah sebelum dan setelah adanya aplikasi pegadaian digital service periode 2017-2022.....	50
1. Sesi I, (2017, 2018 dan 2019), Pra Covid-19.....	50
2. Sesi II, (2020, 2021 dan 2022), Masa Covid-19 ...	51
BAB III PEMBAHASAN.....	55
A. Analisi Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara	55
1. Analisis Internal	56
2. Analisis Eksternal	58
3. Solusi dalam mengatasi masalah dalam menggunakan layanan pegadaian digital service ...	59
B. Analisis layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cakranegara Periode 2017-2022	60
BAB IV PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Sebelum dan Setelah Adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram
- Tabel 2.1 Perkembangan Jumlah Nasabah dan Setelah Adanya Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pra Covid-19) di Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram
- Tabel 2.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Pada (Masa Covid-19) Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian syariah cakranegara Mataram



**PERAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
(Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)**

Oleh:
Nurmala
190501157

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi guna mengetahui secara mendalam kualitas layanan sebagai peran dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pegadaian digital service sangat baik dalam pengaruh meningkatkan jumlah nasabah dengan mewawancarai informan yang dilihat dari aspek pengaruh kualitas layanan, nasabah dan pihak pegadaian, kualitas layanan secara tidak langsung memberikan pengaruh *positif* terhadap peningkatan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram periode (2017-2022).

Kata kunci: Kualitas Layanan, Meningkatkan Jumlah Nasabah.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang tidak terlepas dari kehidupan manusia dengan berkembangnya teknologi. Apabila kehidupan manusia tidak diiringi dengan teknologi informasi, manusia akan kesulitan dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi dalam aspek sosial, ekonomi, agama dan budaya setiap lapisan masyarakat diperkotaan maupun perdesaan secara tidak langsung terkena dari dampak globalisasi. Perubahan-perubahan tersebut memberikan dampak yang besar terhadap transformasi nilai-nilai kehidupan yang ada dalam masyarakat.¹

Pada tahun 2017 munculnya industri 4.0 mengguncang dunia bahwa dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat akan mengubah tatanan dunia, bahkan ada sekian banyak jenis pekerjaan-pekerjaan baru berbasis teknologi. Dalam mengembangkan pola layanan bisnis yang berorientasi pada kemitraan strategi yang merupakan nilai misi dan tujuan yang harus dipahami dan mampu di aplikasikan oleh setiap karyawan dalam proses manajemen perusahaan, pengoperasian kerja dan mengembangkan berbagai inovasi kerja yang berkaitan dengan teknologi kerja agar mampu menjalankan proses persaingan perusahaan. Termasuk perkembangan teknologi pada lembaga keuangan di PT. Pegadaian Syariah.²

Bentuk usaha pegadaian di Indonesia berawal dari Bank Van Lening pada masa VOC yang mempunyai tugas memberikan pinjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan gadai sehingga sejak itu bentuk usaha pegadaian telah mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perubahan peraturan-peraturan yang mengaturnya sehingga Munculnya praktek gadai syariah dikarenakan atas koreksi sistem gadai yang telah berlaku sejak pada jaman negara

¹ Roslinda Veronika Br Ginting, Dinda Arindani, Cut Mega Wati Lubis dan Arinda Pramai Shella, "Literasi Digital Sebagai Wujud Pemberdayaan Masyarakat Di Era Globalisasi" *Jurnal Pasopati*, Vol. 3, Nomor 2, 2021, hlm, 118.

² Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M, Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0, (Makasar: Penerbit Mas Media Pustaka, 2020), hlm. 3.

belanda dengan landasan dalam operasionalisasi gadai syariah adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 tentang *rahn*, fatwa nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn emas dan :68/DSN-MUI/III/2008 tentang *rahn tasjily*.³

Allah ta'ala berfirman dalam surat Al-Baqarah, ayat 283, yang berbunyi.

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضٌ مِنْكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhaninya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al Baqarah:283).⁴

Seiring dengan perkembangan dan fenomena ketimpangan sosial ekonomi masyarakat yang dimana semakin banyaknya lembaga keuangan bank maupun non-bank yang berperan dalam memberikan jasa pinjaman sebagai produknya guna memenuhi kebutuhan konsumsi maupun produksi masyarakat. salah satu lembaga pembiayaan non-bank yang terdapat di indonesia adalah Pegadaian syariah yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan pembiayaan. Nasabah yang menitipkan barang berharganya kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang atas jaminan yang diberikan oleh pihak nasabah, sehingga barang yang sudah menjadi

³ Rokhmat Subagiyo, “Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (RAHN)” *Jurnal An-Nisbah*, Vol. 01, Nomor 3, Oktober 2014, hlm. 164-170.

⁴ QS. Al-Baqarah [2]: 283, Departemen RI.

jaminan akan diambil kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan pihak pegadaian.⁵

Salah satu kemajuan teknologi yang merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Saat ini banyak yang bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman maupun transaksi secara online kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang di gunakan oleh PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram yang menggunakan aplikasi Pegadaian *digital service* (PDS) yang diluncurkan pada tahun 2018, dimana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis dan cepat serta dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone*.

Aplikasi ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi pembiayaan di aplikasi pegadaian *digital service* yaitu tersedia informasi mengenai produk-produk formulir pengajuan gadai, pembayaran online, penawaran fitur, gadai tabungan emas, cicilan emas. Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro dan transaksi-transaksi lainnya.

Dengan begitu aplikasi *digital service* mampu mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi di pegadaian digital dimana pegadaian ingin terus hadir ditengah kehidupan masyarakat melalui berbagai macam produk yang terus dikembangkan dengan perkembangan teknologi. Adanya aplikasi *digital service* ini pastinya memberikan kesempatan bagi pegadaian khususnya di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara yang merupakan satu-satunya Cabang Pegadaian Syariah di Kota Mataram, dalam menghadapi persaingan pasar yang sangat ketat dalam mengembangkan dunia bisnisnya dengan baik untuk mencapai target perusahaan.⁶

⁵ Dr. Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 27-35.

⁶ Andi Syahril Fachruzi, Remerta N, Naatonis dan Skolastika S. Igon, "Analisi Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun)", *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 12, Nomor 2, Desember 2020, hlm. 53.

Menurut data dari pegadaian syariah cabang cakranegara, terlihat perbedaan yang jelas jumlah nasabah sebelum adanya aplikasi *digital service* dan setelah adanya aplikashi *digital service* dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Sebelum dan Setelah Adanya Aplikasi
Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara
Mataram

No	Nama Produk	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Rahn	1.252	1.310	1.364	1.476	1.584	1.793
2	Rahn bisnis	21	38	39	47	72	79
3	Arrum Haji	43	64	82	89	105	128
4	Arrum Emas	20	4	21	27	41	60
5	Arrum BPKB	53	63	88	100	108	123
6	Amanah	28	58	59	66	83	84
7	Emasku	17	10	42	45	51	62
8	Logam Mulia	2	2	4	13	25	30
	Total Nasabah	1.436	1.549	1.699	1.863	2.069	2.359

Sumber: Data Pegadaian Syariah Cakranegra Mataram.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. pada Tahun 2017 sebelum adanya aplikasi pegadaian *digital service* dan pada saat pra covid-19 sampai masa covid-19 sampai tahun 2022 terlihat bahwa jumlah nasabah di pegadaian syariah mengalami peningkatan terus

menerus dengan adanya peran dari layanan aplikasi berbasis web dan *mobile* pegadaian atau Pegadaian digital service (PDS).⁷

Pernyataan dari miswatun hasanah selaku pegawai pegadaian syariah bahwa.

“Aplikasi ini disediakan pihak lembaga pegadaian syariah untuk mendorong minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *digital service* di PT. pegadaian syariah Cakranegara, sehingga diluncurkannya aplikasi *digital service* ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam berbagai macam transaksi, sehingga pihak pegadaian harus terus melakukan pengenalan atau mempromosikan mengenai aplikasi secara luas. dengan begitu adanya layanan pegadaian *digital service* ini dapat lebih meningkatkan jumlah nasabah di pegadaian syariah cakranegara dari yang sebelumnya”.⁸

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul.

“Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dan fokus rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan menjadi sebuah kalimat pertanyaan yaitu bagaimana Kualitas layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022 ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran layanan aplikasi pegadaian dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. pegadaian syariah cakranegara mataram periode 2017-2022.

⁷ Feni hariyati, Fathuddin Abdi dan Mellya Embun Baining, “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah, “*Jurnal Islam Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 5, Nomor 1, Juni 2020, hlm. 65.

⁸ Miswatun Hasanah, Observasi dan Wawancara, selaku CSO di Pegadaian syariah cakranegara, 19 November 2022.

2. Manfaat penelitian

Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa kalangan:

- a. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai peran layanan digital pegadaian dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram periode 2017-2022. Serta memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- b. Bagi Akademis, peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar atau bahan referensi bacaan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik terkait.
- c. Bagi Masyarakat Umum, memungkinkan masyarakat untuk lebih memahani mengenai aplikasi digital service yang di sediakan pegadaian syariah.

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, dengan begitu perlu dibuat suatu batasan masalah atau kegiatan yang perlu di perhatikan bagi peneliti yaitu bagaimana peran layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

2. Setting Penelitian

- a. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.
- b. Waktu penelitian sekitar 1 bulan.
- c. Peneliti melakukan penelitian pada nasabah pegadaian syariah cakranegara mataram.

Sumber informasi dalam penelitian adalah nasabah pegadaian syariah cakranegara yang sudah biasa bertransaksi atau menggunakan aplikasi digital service.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram. Pemilihan lokasi penelitian ini karena

peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana peran layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada periode 2017-2022, sehingga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital service di pegadaian syariah cakranegara tersebut.

E. Telaah Pustaka

Menurut bahasa Telaah pustaka berarti (kajian) yang merupakan Suatu penelusuran terhadap karya ilmiah atau studii terdahulu sebagai pedoman penelitian lebih lanjut sehingga mendapatkan data yang valid serta untuk menghindari duplikasi dan menjamin keaslian data penelitian dari yang sebelumnya. Adapun fungsi dari telaah pustaka adalah menyampaikan secara sistematis tentang hasil penelitian yang diperoleh terdahulu sebagai alat untuk menghubungannya dengan penelitian yang dilakukan sekarang.

Untuk menghindari terjadinya kesamaan data pada saat waktu penelitian, maka perlu membandingkan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, sehingga dalam beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis akan mudah dalam mengkaji masalah penelitiannya antar lain:

1. Hidayatul Asriyah, (2021) Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, dengan judul Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di PT. Pegadaian (Persero) CPS Ahmad Yani Jember.

Penelitian Hidayatul Asriyah memfokuskan penelitian pada pelayanan pegadaian dalam memudahkan transaksi nasabah dan bagaimana penerapan aplikasi pegadaian syariah digital pada CPS Ahmad Yani Jember.⁹ Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, penentuan subjek menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung ke lokasi, wawancara dan dokumentasi untuk

⁹ Hidayatul Asriyah, “Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PDS) Di PT. Pegadaian (Persero) CPS Ahmad Yani Jember”, (*Skripsi*, FEBI, IAIN Jember, Jember), 2021. hlm. 31-47.

memperkuat penelitiannya. Dengan begitu mampu untuk menjawab permasalahan yang ada dari penelitiannya.

Memudahkan pelayanan kepada nasabah pegadaian ahmad yani jember dengan diluncurkan aplikasih ini yang menjadi tujuan utama pegadaian sehingga mampu memberi nilai tambah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas layanan pegadaian digital, dimana aplikasi ini termasuk cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan para nasabah.
- b. Keamanan data yang secara langsung di awasi oleh OJK
- c. Mempermudah dalam melakukan transaksi, sehingga adanya aplikasi ini nasabah yang tidak memiliki waktu luang untuk melakukan transaksi ke outlet maka dapat menggunakan aplikasi digital tersebut.

Layanan aplikasi PSD sudah sesuai dengan karakteristik dan dapat memberikan informasi yang relevan, dapat diandalkan, lengkap dan dapat di pahami.

2. Anggit Maeka Putri, (2021) Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, dengan judul Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto.

Penelitian Anggit Maeka Putri memfokuskan bagaimana efektivitas layanan pegadaian digital service (PDS) dalam melayani transaksi gadai dan non-gadai dalam kategori efektif dengan presentase tiap dimensi yaitu dimensi bukti fisik (73,95%) dimensi keandalan (73,75%) dimensi daya tanggap (75,41%) dimensi jaminan (72,70%) dan dimensi empati (72,08%).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung dan online kepada para pengguna aplikasi PDS yang disebarakan sebanyak 96 responden untuk

mengetahui persepsi nasabah terhadap aplikasi PDS menggunakan lima dimensi kualitas layanan jasa.¹⁰

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tabel frekuensi dan presentase sehingga mengetahui efektivitas adanya aplikasi digital pegadaian.

3. Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah, *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam* Vol. 4, Nomor 3, 2022, dengan judul jurnal “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”.¹¹

Penelitian Ning Karnawijaya memfokuskan penelitian bagaimana mengetahui pegadaian digital service (PDS) terhadap inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Uji t-statistik dilakukan pada dua tahun sebelum peluncuran PDS (2016-2017) dan kondisi inklusi keuangan segmen bisnis syariah pada tahun setelah peluncuran PDS (2018-2019) segmen bisnis syariah dalam penelitian ini adalah Sharia Pawn Business (Rahn) dan Micro Fiducia Sharia Business (Arrum dan Amanah)

Pengumpulan data menggunakan data sekunder, analisis data sehingga dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dengan menggunakan uji t-statistik untuk mengetahui signifikansi pengaruh PDS terhadap inklusi keuangan segmen bisnis syariah dapat mengetahui seberapa upaya peningkatan inklusi keuangan dalam segmen bisnis syariah dengan adanya aplikasi pegadaian digital.¹²

Selanjutnya cara pengoptimalan PDS dalam meningkatkan inklusi keuangan segmen bisnis syariah. Memperoleh hasil

¹⁰ Anggit Maeka Putri, “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Puwokorto, (*Skripsi*, FEBI, IAIN Purwokorto, Purwokorto, 2021), hlm. 10-37.

¹¹Ning Karnawijaya Dan Siti Rokhaniyah, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”, *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam*, Vol. 4, Nomor 3, 2022, hlm, 710-722.

¹² *Ibid.*, hlm. 722.

penelitian menunjukkan dalam dua tahun setelah peluncuran PDS nilai omset, *outstanding loan*, dan mu'nah *revenue* selalu mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

Terdapat korelasi dan perbedaan yang signifikan pada pencapaian omset, *outstanding loan*, dan mu'nah *revenue* antara sebelum dan sesudah berjalannya Pegadaian Digital Service, baik pada produk Sharia Pawn Business, Arrum Maupun Amanah. Pengoptimalan Pegadaian Digital Service dalam meningkatkan inklusi keuangan segmen bisnis syariah dapat dilakukan dengan pengembangan model optimalisasi PDS berbasis produk sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah pegadaian.

Hasil pengujian empiris membuktikan bahwa PDS cukup strategis untuk mendukung percepatan program inklusi keuangan, khususnya pada segmen bisnis syariah di PT. pegadaian dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan adanya Pegadaian Digital Service akan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat yang secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan ekonomi internasional.

4. Elviansri Katili, Andi Juanna dan Yulinda L Ismail, Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Vol. 5, Nomor 1, 2022, dengan judul jurnal, "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto)".

Penelitian Elviansri Katili, Andi Juanna dan Yulinda L Ismail memfokuskan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service dan seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service di PT. pegadaian cabang limboto.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2001 nasabah dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 95 responden, uji t (parsial) menunjukan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dengan nilai $t = 4,189 > t = 1,986$. dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dengan nilai $t = 3,513 > t = 1,986$.

sistem dan kualitas informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service ditunjukkan dengan nilai $F_{44, 931} < F_{3,0954}$ dengan taraf signifikansi 0,05.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R^2 sebesar 49,4% dikategorikan sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi pegadaian digital service sebanyak 50,6% dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan dan *perceived usefulness* yang di sediakan dari layanan aplikasih digital pegadaian tersebut. Dengan menguji semua dari data tersebut peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas syistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian *digital service*.¹³

5. Anastasya Nur Evitasari, Averril Corrina Singgih, Okta Leyndra Putra Santoso, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah Vol. 5, Nomor 2, Juni 2022, dengan judul jurnal “Perilaku Milenial Melakukan Rahn Hasan: Studi Motivasi Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service”.

Penelitian Anastasya Nur Evitasari, Averril Corrina Singgih, Okta Leyndra Putra Santoso memfokuskan penelitian untuk mengetahui Perilaku Milenial Melakukan Rahn Hasan: Studi Motivasi Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service, masyarakat atau generasi milenial dikenal sebagai generasi pertama yang melek menggunakan teknologi, mereka berkembang dengan cepat dalam kemajuan dunia digital sehingga dalam memenuhi kebutuhannya dengan mengandalkan teknologi yang ada, salah satu yang mereka lakukan adalah kebutuhan finansial melalui aplikasi pegadaian syariah *digital service*.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang masalah yang ada pada penelitian bagaimana motivasi generasi milenial dalam melakukan rahn hasan dan peran rahn hasan bagi milenial. Metode penelitian yang digunakan adalah

¹³ Elviansri Katili, Andi Juanna dan Yulinda L Ismail, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto)”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 5, Nomor 1, 2022, hlm. 305.

penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi nasabah. Data diambil melalui metode snow ball kemudian dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung terhadap narasumber yang ada dilokasi dan analisis data dilakukan dengan mereduksi hingga dilakukan penyajian data.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa ada 4 motivasi yang muncul pada generasi milenial dalam melakukan rahn hasan. Paling banyak adalah motivasi kemudahan transaksi, cepatnya proses pencairan dana, jaminan yang ringan dan beragam, serta tanpa adanya mu'nah atau biaya pemeliharaan, sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan motivasi pada generasi selanjutnya untuk menggunakan aplikasi pegadaian digital.¹⁴

F. Kerangka Teori

Demi meningkatkan inklusi keuangan, berbagai cara telah dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Cakrangara Mataram seperti sosialisasi dan mengedukasi masyarakat tentang/berupa pentingnya literasi keuangan digital. Di zaman sekarang dimana teknologi sudah berkembang lebih jauh, cara-cara digital secara online sudah dilakukan. Terlebih, hasilnya jauh lebih efektif dibandingkan cara-cara konvensional.

Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan adanya inovasi teknologi keuangan (*Financial Technology atau FinTech*). Di mana *FinTech* berperan sebagai akses yang mempermudah masyarakat mengelola keuangannya.¹⁵

1. Teori Peran

Peran merupakan aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku seseorang yang menjalankan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jika seseorang menjalankan peran tersebut dengan baik, maka dengan sendirinya akan berjalan sesuai

¹⁴ Anastasya Nur Evitasari, Averril Corrina Singgih, Okta Leyndra Putra Santoso, dan Asyrof Yahya Prayoga, "Perilaku Milenial Melakukan Rahn Hasan: Studi Motivasi Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service", *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol. 5. Nomor 2, Juni 2022, hlm. 2594.

¹⁵ Firda Nur Asmita, "Peran Digitalisasi Pengelolaan Keuangan Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif", (Jakarta: www. Koinworks.com 2020), hlm. 4.

keinginan dari lingkungan tersebut. Mekan Peran yaitu perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status sehingga peran mempunyai kaitan yang sangat erat dengan status kepribadian atau tingkah laku seseorang.

Peran menurut Soerjono, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kemampuannya maka ia menjalankan suatu peranan. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah di berikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Sedangkan menurut Gibson Invancevich dan Donnelly, Peran adalah seseorang yang harus berhubungan dengan 2 sistem yang berbeda, biasanya organisasi.¹⁶

Ada tiga komponen peran menurut soekanto yaitu sebagai berikut:

- a. Konsep peran, yaitu kepercayaan atau gambaran seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi yang terjadi dalam hidupnya tertentu.
- b. Harapan peran, yaitu harapan orang lain terhadap seseorang yang mengambil posisi tertentu mengenai bagaimana dia seharusnya bertindak.
- c. Pelaksanaan peran, yaitu perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu dengan menerapkan ketiga komponen tersebut berlangsung sesuai dengan arti peran tersebut, maka interaksi sosial akan terjalin keterbukaan dan kelancarannya dalam hubungan sosial tersebut.

Maka dapat disimpulkan peran menurut soekanto sebagai berikut:

- a. Peran adalah hubungan sosial merupakan hal yang diharapkan dari seseorang yang baik sesuai apa yang kita inginkan
- b. Peran adalah akibat yang berhubungan dengan status atau kedudukan sosial.

¹⁶ Syaron Brigitte Lantaeda, Florence J. Lengkong dan Joorie Ruru, "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Mataram", *Jurnal Ekonomi, Administrasi Publik*, Vol. 04, Nomor. 048, september 2018, hlm. 2-3.

- c. Peran berlangsung apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan statusnya.
- d. Peran terjadi bila ada sesuatu tindakan dan apabila ada kesempatan yang diberikan antara seseorang.

Menurut Soekanto peran dibagi menjadi 3 sebagai berikut:

- a. Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai pekerjaan kelompok, seperti pengurus, penjabat, dan lainnya sebagainya.
- b. Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan kontribusi yang sangat bermanfaat bagi kelompok itu sendiri.
- c. Peran pasif adalah kontribusi terhadap anggota kelompok yang bersifat tidak aktif dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada usaha lain dalam kelompok untuk memastikan kelancaran dalam suatu kegiatan.

Kemudian menurut Riyadi, dengan posisi ini peran dapat diartikan sebagai tujuan dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam posisi sosial dengan peran tersebut, sangat mempengaruhi baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntunan yang diberikan secara struktural dalam norma-norma, harapan, larangan, tanggung jawab dan lainnya.¹⁷ sehingga didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengatur suatu kegiatan, maka dari itu peran merupakan tindakan atau perilaku di dalam suatu kelompok baik berupa hal kecil maupun besar dengan begitu semua yang menjalankan perannya sesuai dengan harapan.

Peran yang dimainkan pimpinan tingkat atas menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama karena hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 3.

sehingga kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan sesuai dengan makna peran itu sendiri.¹⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasi seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama agar dapat dilakukan dengan tujuan yang diharapkan dengan sebaik-baiknya.

2. Layanan

Saat ini, organisasi di seluruh sektor negeri berada di bawah tekanan untuk mengubah cara mereka melakukan bisnis secara radikal. Sementara tuntutan reformasi dipemerintahan membahas hampir setiap aspek kinerja di setiap tingkat pemerintah sistem HRM/personil dikritik karena tidak fleksibel, tidak responsif, lambat, terikat aturan, dan tidak ramah pengguna. Demikian pula keberhasilan organisasi pada dasarnya bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan manajemen personel yang efektif. Menerapkan praktik-praktik tersebut dengan benar dapat mendorong kinerja pelayanan pada organisasi di tingkat institusional. Misalnya Nazir dkk. Menunjukkan bahwa karyawan dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Mengingat pentingnya peningkatan kinerja pelayanan, beberapa lembaga pelayanan memanfaatkan manajemen sumber daya manusia untuk mencapai kinerja yang tinggi untuk mendorong sinergi positif lembaga keuangan.¹⁹

a. Pengertian pelayanan

Menurut bahasa pelayanan adalah perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain.²⁰ Sedangkan menurut istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*.

¹⁸ Mince Yare, "Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik SA Mofa Kabupaten Biak Numfor", *Jurnal Komunikasi Publik Dan Sosialisasi*, Vol. 3, Nomor 2, September 2021, hlm. 20.

¹⁹ Dr. Dede Suparna, S.H.,M.H.,M.M., "Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Dalam Pelayanan Publik Peran Mediasi Keterlibatan Kerja", (Banten: La Tansa Mashiro Publisir 2020), hlm. 1-3.

²⁰ Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud, "Kamus Umum Bahasa Indonesia", (Jakarta, Balai Pustaka, 1999), hlm. 25.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau cara tidak langsung yaitu dengan melalui sarana teknologi atau informasi berbasis online.²¹

Menurut Kasmir menyatakan bahwa nasabah adalah raja artinya seseorang yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral.²²

Menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan dalam pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank yang berdasarkan pengertian tersebut, jenis-jenis nasabah terdiri dari:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²³

Terkait dengan pelayanan ada satu istilah yang perlu diketahui, yaitu pelayan menurut Muhammad Ali, yang dikutip dari kamus lengkap bahasa indonesia modern, pengertiannya adalah orang yang kerjanya melayani.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa BUMN harus bisa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi dari pegadaian syariah sehingga mencapai tujuan. Kepada pelanggan atau nasabah yang menerima kualitas jasa yang di berikan oleh Pegadaian Syariah cenderung menjadi

²¹ Kashmir, "Etika Customer Service", (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada 2005), hlm. 15.

²² Kasmir, "Bank dan Lembaga Lainnya", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 206.

²³ Ridan Hesti Kusumsningtyas dan Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode ATM, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 10, Nomor 2, 2017, hlm. 91.

loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa Pegadaian Syariah tersebut. Sedangkan konsumen yang kurang atau tidak puas memiliki kecenderungan untuk beralih kepada perusahaan sejenis yang lain yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik.²⁴

Layanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* dan tidak menghasilkan sesuatu dimana produksi jasa bisa berhubungan dengan fisik maupun non fisik.

Menurut Rumengan layanan tiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Wijanarko mendefinisikan layanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan dalam wujud apapun. Layanan yang diwujudkan dalam perilaku seseorang produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen hingga tercapainya kepuasan konsumen.²⁵

Kualitas pelayanan, modernitas dengan kemajuan akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu setelah merasakan kinerja dari layanan yang diberikan kepada nasabah kualitas layanan yang semakin baik maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut, kualitas juga mempunyai

²⁴ Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogajampi Kabupaten Bayuwangi", *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Ilmu Ekonomi dan Ilmu sosial*, Vol. 12, Nomor 1, Januari 2018, hlm. 16-17.

²⁵ Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Vol. 2, Nomor 1, Februari 2020, hlm. 182-183.

pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan nasabah.²⁶

Sedangkan definisi pelayanan publik yang ada dalam undang-undang republik indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga indonesia dan penduduk atas pelayanan administrative, jasa dan barang yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas layanan terdapat 5 dimensi dalam pengukurannya yaitu: *service quality*.

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Responsiveness* (daya tanggap)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Empathy* (empati)
- e. *Tangibles* (berwujud).²⁷

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuanganh. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditinjau dengan berbagai macam ini sial produk. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Adapun pelayanan yang baik menurut Kasmir adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik, konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

²⁶ Muhammad Fachmi, S.E., M.M. dan Ikrar Putra Setiawan, S.T., M.M., "Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa", (Malang: CV. Pustaka Learning Center 2020), hlm. 6-7.

²⁷ UUD RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm. 133.

- b. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat yang saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.²⁸

3. Pegadaian Syariah

PT. Pegadaia Syariah merupakan perusahaan BUMN yang pada awalnya didirikan di Sukabumi tanggal 1 April 1901. Oleh karena itu PT. Pegadaian telah melayani masyarakat Indonesia selama 21 tahun. Salah satu layanan utama dari PT. Pegadaian adalah jasa gadai. Jasa gadai merupakan suatu layanan yang dapat diartikan suatu hak yang diperoleh oleh orang yang berpiutang sebagai jaminan utangnya dan barang tersebut dapat dijual oleh orang yang berpiutang bila yang berpiutang tidak dapat melunasi kewajibannya saat jatuh tempo.

Kegiatan pembiayaan yang dilakukan pegadaian yaitu penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Selain itu, PT. Pegadaian memiliki tugas pokok memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan cara yang sederhana dan mudah. Sistem pegadaian tidak boleh merugikan masyarakat, pegadaian memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan keuangan dan membutuhkan dana dengan cepat. Dengan adanya produk PT. Pegadaian yang pertama kali didirikan di Jakarta yaitu pada Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada tahun 2003. Minat masyarakat yang memanfaatkan jasa pegadaian syariah cukup besar hal tersebut dikarenakan pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga,

²⁸ Dr. Hamdan Firmansyah, MMPd, MH, "Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru", (CV. Media Sains Indonesia 2020), hlm. 12-15.

pegadaian syariah tetap memperoleh biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seberapa nilai barang itu dihitung bukan dari jumlah pinjaman yang dilakukan oleh pihak gadai.²⁹

Gadai (rahn) merupakan suatu yang ditahan atau jaminan sebagai tanggungan hutang sehingga barang jaminan menjadi hak yang diperoleh kreditur yang dijadikan sebagai jaminan pelunasan hutang. PT. Pegadaian syariah merupakan salah satu dari lembaga keuangan syariah. Dimana gadai merupakan salah satu jenis transaksi perjanjian dalam utang piutang untuk meraih kepercayaan dari kreditur, barang jaminan tetap memiliki orang yang menggadaikan, namun ditangani oleh penerima gadai.³⁰

Sebagai contoh, seseorang nasabah datang menggadaikan barangnya ke pegadaian. Setelah ditaksir nilai barang tersebut 1 juta rupiah maka nasabah itu bisa memperoleh utang sebesar 920 ribu rupiah. Saat nasabah tersebut menerima kredit, nasabah tersebut harus membayar biaya administrasi. Apabila jangka waktu gadai empat bulan (120 hari). Maka setelah jatuh tempo, untuk menebus barangnya, nasabah itu harus membayar jumlah utang ditambah bunga (sewa modalnya) sebesar 12,8%. Jadi nasabah tersebut harus membayar Rp. 920,000-+(12,8% X 920,000) yaitu sebesar Rp. 1.037.760- atau dibulatkan menjadi Rp. 1.038,000-.

Hukum gadai boleh dilakukan karena sudah disepakati oleh para ulama dan pelaksanaan gadai pun sebenarnya telah ada pada masa Rasulullah Saw, dan beliau pernah melaksanakan gadai tersebut. Dengan begitu kelembagaan keuangan ini harus tetap diperhatikan bahwa dalam gadai syariah tidak memperoleh riba sehingga harus dijalankan sesuai fiqh rahn dan hukum islam . Adapun ketentuan gadai diatur dalam kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku 11 Bab 20 Pasal 1150 sampai dengan Pasal

²⁹ Emilia Lestari, Lucky Nugroho dan Dian Sugiarti, “Analisis Pelayanan Pegadaian Syariah (Studi Kasus Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Raden Patah, Tangerang)”, *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Vol. 2, Nomor 3, November 2022, hlm. 1150-1151.

³⁰ Rokhmat Subagiyo, “Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 01, Nomor 01, Oktober 2014, hlm. 8.

1161 KHUPerdata, sedangkan pengertian gadai sendiri diatur dalam Pasal 1150 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi:

*“Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang untuk berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berhutang atau seorang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang berpiutang lainnya dengan kekecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan”.*³¹

Oleh karena itu, kendala dan kualitas perusahaan seharusnya dianalisis sehingga menjadi sebuah tolak ukur bagi perusahaan dalam mengambil keputusan sehingga perkembangannya sesuai dengan harapan perusahaan yang efektif dan efisien serta untuk memperkuat posisinya dari para *competitor* dengan mengetahui karakteristik pasar dan struktur pasar sangatlah menguntungkan bagi perusahaan dalam bersaing di dunia bisnis dan melancarkan perusahaan untuk tetap berada pada kehidupan masyarakat.³²

Keluarnya PP/10 tanggal 1 april 1990, menjadi awal perkembangan pegadaian sehingga perlu diperhatikan bahwa PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu, berkat rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah

³¹ Hanna Masawayh Qatrunnada, Lailatul Choiriyah Dan Nurul Fitriani, “Gadai Dalam Perspektif KUH Perdata Dan Hukum Islam” *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol. 8, Nomor 2 Desember 2018, hlm. 177.

³² S. Purnamasari, “Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk (Studi Kasus Pada Pegadaian Unit Layanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin)”, *Jurnal Studi Ekonomi*, Vol. 9, Nomor 1, Juni 2018, hlm. 26-27.

suatu konsep pendirian unit layanan gadai syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan yang secara resmi sudah mempunyai izin dari pemerintah dalam melaksanakan kegiatan kelebihannya yang berupa pembiayaan dana kepada masyarakat atas dasar hukum islam dengan adanya kegiatan penyaluran dari pegadaian dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman. Landasan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor :25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 tentang *rahn*, fatwa nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* emas dan : 68/DSN-MUI/III/2008 tentang *rahn tasjily*. berdasarkan beberapa ayat dalam al-qur'an dan hadits, para ulama juga telah sepakat bahwa melakukan gadai syariah tidak boleh memperoleh riba dan dilarang dalam ajaran syariat islam. Oleh karena itu produk-produk yang berbasis syariah memiliki karkteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk penyaluran.³³

Allah ta'ala berfirman dalam surat Al-Baqarah, ayat 283, yang berbunyi.

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Perpustakaan UIN Mataram

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah tuhaninya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia

³³ Surepno, “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, Nomor 2, September 2018, hlm. 176-177.

adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(QS. Al Baqarah:283).

Ayat tersebut menjelaskan, bahwa apabila ada seseorang sedang membutuhkan pinjaman dan hanya membawa suatu benda sebagai jaminan, maka hal tersebut diperbolehkan dalam melakukan gadai sehingga gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi apa bila dilakukan secara ikhlas atas dasar tolong-menolong, Karna pada masa Rasulullah SAW pun sudah pernah melaksanakan akad gadai di mana akad gadai dilakukan untuk kebaikan sehingga menolong sesama manusia karena ketakwaan kita kepada pencipta sehingga tidak peduli bahwa yang ditolongnya sesama muslim atau non muslim yang melaksanakan gadai tersebut.³⁴

PT. Pegadaian syariah menggunakan strategi G-5 Star pada era digital ini dan pegadaian merupakan layanan jasa keuangan yang banyak diminati masyarakat dalam mengatasi masalah mereka sehingga dengan hal ini pihak pegadaian harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah untuk mempertahankan posisinya di masyarakat dengan jumlah nasabah sebanyak 13,86 juta, pegadaian melakukan perkembangan dengan memperbanyak outlet pegadaian syariah diseluruh indonesia adalah sebanyak 4.123 outlet dan 9.673 agen dalam menjalankan lembaga keuangan sehingga dapat memberikan pelayanannya dengan cara G 5 Star sebagai berikut:

- a. *Groun Core*, dengan mengembangkan produk utama gadai syariah dalam jangka waktu 5 sampai 10 tahun kedepannya dengan melaksanakan diverifikasi layanan digital dengan mempertahankan gadai perusahaan dapat lebih mengatasi kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- b. *Grab new*, untuk menjadi lembaga keuangan yang dibutuhkan masyarakat harus menyediakan layanan yang bagus bagi nasabah sehingga pegadaian secara bertahap akan berada di dalam kehidupan masyarakat.

³⁴ QS. Al-Baqarah [2]: 283, Departemen RI.

- c. *Groom Talent* yaitu menjaring karyawan yang potensial dengan merekrut karyawan yang berpotensi dapat meningkatkan kualitas perusahaan.
- d. *Gen Z Technology*, dengan sistem teknologi yang canggih dapat lebih cepat mendapatkan informasi sehingga bisa di akses oleh seluruh masyarakat.
- e. *Great culture*, dengan meningkatkan kinerja karyawan yang lebih aktif maka perusahaan akan secara langsung dapat mengembangkan perusahaan yang lebih efektif, dengan begitu kegiatan usaha bisa berjalan dengan lancar.

Adanya teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan yang sangat pesat, teknologi informasi juga membuka peluang untuk lebih maju dan berkembang serta memperluas target pasar kepada masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh pegadaian syariah untuk mengembangkan pelayanan yaitu melalui pegadaian digital service yang merupakan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *web* atau *mobile* ³⁵

4. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian digital service merupakan layanan digital pegadaian dalam bentuk aplikasi *mobile* yang melayani nasabah dan calon nasabah dalam membutuhkan informasi produk pegadaian, keunggulan pegadaian digital service ini adalah dari segi kecepatan, pelanggan dapat menggunakan layanan yang sama dengan yang tersedia di outlet pegadaian.

Dalam mengatur keuangan dalam bisnis menyangkut masalah-masalah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen keuangan dalam perusahaan dan pada aktivitas bisnis pada pengelolaannya mengenai sumber-sumber dan penggunaan dana secara efisien dan efektif begitupun dalam layanan aplikasi pegadaian digital service yang menyediakan berbagai layanan didalamnya. Sehingga ada tiga aspek, yakni aspek finansial (pendanaan), aspek operasional dan aspek investasi.

³⁵ Ning Karnawijaya Dan Siti Rokhaniyah, "Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah", *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Islam*, Vol. 4, Nomor 3, 2022, hlm, 718.

Aspek finansial meliputi pengambilan keputusan dan pengelolaan struktur finansial dan struktur modal yang merefleksikan kebijakan pengelolaan sumber-sumber dana untuk membiayai aktivitas perusahaan, baik aktivitas operasional maupun aktivitas investasi. Pengelolaan aspek finansial ini didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tingkat *leverage* dan likuiditas perusahaan. Sedangkan aspek operasional dan investasi perusahaan lebih menitikberatkan pelaksanaan fungsi penggunaan dana pada struktur aset perusahaan.³⁶

Tujuan diadakannya aplikasi pegadaian syariah digital ialah untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi serta memberikan informasi dalam layanan dimanapun nasabah berada. Layanan aplikasi pegadaian syariah digital yang dapat diunduh dari “*play store*”. Saat meluncurkan aplikasi ini, pelanggan atau nasabah dapat bertransaksi secara online tanpa harus datang ke outlet pegadaian karena memang PDS ini sudah di rancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah pegadaian syariah, sehingga kehadiran PDS diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah terhadap produk yang di sediakan oleh pihak pegadaian syariah.

Bagi yang sudah terdaftar sebagai nasabah pegadaian syariah dapat melakukan proses koneksi CIF dari menu profile sehingga semua kombinasi transaksi pegadaian syariah dapat terpantau melalui aplikasi ini. Informasi harga dapat melihat informasi harga jual beli emas terbaru. Layanan simulasi aplikasi gadai dan pemesanan gadai berdasarkan syariat islam memberikan jaminan berupa perhiasan, logam mulia, handphone, laptop, produk elektronik, kendaraan dan barang gudang. Angsuran dan pelunasan produk Arrum Mikro, Amanah, Arrum Haji, Arrum Emas dan Mulia pegadaian dapat ditangani semudah transfer bank. Pembayaran Rahn (Gadai) penukaran, pembayaran angsuran atau pembayaran kembali Rahn dapat ditangani semudah transfer di bank. Dapat mengakses informasi singkat dan mudah dipahami tentang produk dan layanan pegadaian syariah, melalui aplikasi

³⁶ Dr. Agus S. Irfani, MBA, “Manajemen Keuangan dan Bisnis Teori Dan Aplikasi”, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020), hlm. 21.

pegadaian syariah digital dimana nasabah dapat melakukan pengisian pulsa, listrik, PDAM, telkom, layanan pasca bayar dan BPJS. File yang berisi informasi transaksi pinjaman dan simpanan emas milik nasabah di pegadaian syariah.³⁷

G. Metode Penelitian Kualitatif

Di dalam metode penelitian langkah awal yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan data atau mengambil informasi serta melakukan pengkajian pada data yang telah didapatkan pada saat penelitian.

Metode penelitian ini memberikan gambaran bagaimana merancang suatu informasi penelitian yang meliputi antara prosedur dan langkah yang harus ditempuh pada saat penelitian seperti waktu penelitian, sumber data, dengan adanya langkah ini peneliti dapat memperoleh data sehingga dapat merancang informasi yang diperoleh untuk diolah dan dianalisis.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif ini digunakan untuk menggali secara lebih mendalam tentang tujuan peran layanan aplikasi digital service di PT pegadaian syariah cakranegara mataram. Dengan pendekatan ini dapat lebih leluasan mengkaji lebih mendalam peran dari layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. pegadaian syariah cabang cakranegara mataram.³⁸

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen sekaligus pengumpulan data-data lapangan. Sedangkan instrumen pengumpulan data berupa dokumen-dokumen lainnya dapat digunakan sebagai penunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrumen pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung

³⁷ Inatul Hinaya, Muslimin Kara dan Sirajuddin, "Mu'nah Dalam Operasional Pegadaian: Suatu Tinjauan Aplikasi Pegadaian Syariah", *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, Vol. 5, Nomor 4 2023, hlm, 1741.

³⁸ Prof. Dr. Emzir, M.Pd, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 89.

dilapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti sangat diperlukan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti jadikan objek penelitian adalah di PT Pegadaian Syariah Cakranegara mataram. Peneliti memilih lokasi ini karena lembaga keuangan ini sangat strategis yaitu terletak dipusat Kota mataram. Sehingga Lokasi yang strategis dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam melakukan transaksi dan menggunakan aplikasi digital service yang di sediakan pegadaian syariah.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah nasabah di pegadaian syariah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua yaitu data primer dan skunder:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama berupa teks hasil wawancara dan diperoleh informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini berupa data-data hasil wawancara dari pihak nasabah di Pegadaian Syariah cakranegara mataram terkait peran layanan aplikasi digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian, data yang didapati dari catatan, buku, majalah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam pengumpulan data tentang peran layanan aplikasi pegadaian digital service tidak hanya tergantung pada sumber data primer tetapi juga melalui sumber lain yang dapat memberikan informasi tentang objek yang diteliti. Dalam hal ini, sumber data sekunder dalam

penelitian ini adalah berupa buku-buku sebagai literatur pokok atau penunjang, jurnal, internet, dan laporan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian.³⁹

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Metode pengumpulan data yaitu teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan judul penelitiannya, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan seperti turun ke tempat ruang lingkup lokasi organisasi, pelaku dan kegiatan sekelompok orang dan beberapa aktivitas sehingga peneliti fokus pada hal-hal yang akan diobservasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah non partisipan, yang dimana dalam observasi ini peneliti tidak langsung ikut dalam keseharian responden, peneliti sebagai pengamat dan menulis fakta-fakta yang ditemukan pada saat dilapangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, dengan begitu peneliti dapat menyesuaikan antara keterangan yang diperoleh dari sumber data melalui observasi non partisipan sehingga peneliti akan memperoleh data yang lebih lengkap mengenai bagaimana Peran Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.⁴⁰

³⁹Sumarno, MA, Ph. D, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2005), hlm. 156-157.

⁴⁰ Dr. Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2016), hlm. 87.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual atau kegiatan kelompok seperti percakapan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui alat komunikasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah menggunakan wawancara semi terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dengan cara bertanya langsung pada pihak yang diajak wawancara untuk menggali informasi yang dibutuhkan sehingga memperoleh pendapat dan ide-idenya dalam melakukan wawancara, sehingga peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴¹

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam. Dokumen tertulis dapat berupa catatan harian, biografi, memorial, kumpulan surat pribadi, kliping, dan sebagainya. Sementara dokumen berbentuk gambar dan karya berupa foto, gambar hidup, sketsa, film, kaset rekaman, mikrofilm dan sebagainya.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi resmi yang mana dokumen resmi memiliki dua bagian yaitu ada dokumen internal dan eksternal. Dokumentasi yang dipakai adalah dokumentasi internal karena peneliti mendapatkan data dasabah yang ada di pegadaian syariah cabang cakranegara dan perkembangan nasabah setiap tahunnya bagaimana peningkatannya.⁴²

⁴¹Husain Umar, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 130.

⁴²Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 85.

6. Teknis Analisis Data

Analisis data ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang wawancarai. Selain itu, peneliti juga menganalisis pada saat melakukan observasi di lapangan kegiatan dalam analisis data itu. Analisis data adalah proses menyusun data agar data tersebut dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya ke dalam berbagai pola, tema atau kategori. Tafsiran atau interpretasi artinya memberikan makna kepada analisis, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep dengan 3 cara sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Dimana peneliti mendapatkan data yang diperoleh di lapangan disusun dalam bentuk uraian yang lengkap dan banyak. Data tersebut di reduksi, dirangkum dan pada tahap ini peneliti memilih hal-hal pokok dari data yang dapat di lapangan, dicatat secara teliti dan rinci dan menfokuskan pada hal-hal yang penting yang berkaitan dengan masalah sehingga yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan wawancara yang membantu peneliti untuk aspek-aspek yang dibutuhkan.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Analisis ini dilakukan mengingat data yang terkumpul itu sangat banyak. Data yang bertumpuk dapat menimbulkan kesulitan dalam menggambarkan rincinya secara keseluruhan dan sulit pula untuk peneliti mengambil kesimpulan sehingga dapat diatasi dengan cara mendisplaykan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut dengan membuat model, matriks atau grafiks sehingga keseluruhan data dan bagian-bagian detailnya dengan jelas.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dianggap cukup, maka kegiatan peneliti selanjutnya adalah menyusun laporan hingga akhir kesimpulan

dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.⁴³

7. Teknik Keabsahan Data/Validasi Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering ditekankan pada uji validasi dan reliabilitas. Validasi merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan reabilitas menurut Susan Stainback dalam Sugiyono “reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”. Dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang diuji adalah datanya. Agar hasil penelitian kualitatif memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, maka dalam pengecekan keabsahan data ini, dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara, yaitu:

a. Perpanjang Pengamatan

Ketekunan atau perpanjang pengamatan dalam melakukan penelitian untuk menemukan berbagai informasi data atau ciri dan unsur yang sangat relevan dengan situasi dan kondisi persoalan atau kejadian yang akan diteliti, kemudian dirumuskan secara rinci agar mendapatkan data yang dibutuhkan. Sehingga untuk mendapatkan data yang valid adalah menggunakan cara meningkatkan ketekunan penelitian yang dimana dengan melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkelanjutan dengan memperpanjang kehadiran penelitian dapat memperoleh informasi yang lebih banyak.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat

⁴³Dr. H. Dadang Kahmad, M. Si, *Metode Penelitian Agama (Perspektif Ilmu Perbandingan Agama)*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000), hlm. 103.

triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. 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 atau mungkin semuanya benar karena sudut pandang yang berbeda-beda.⁴⁴

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan yang digunakan untuk mempermudah dan memberikan pemahaman dalam penyusunan Proposal Skripsi, sistematika pembahasan dalam skripsi ini tersusun menjadi 4 (empat) bab sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan *setting* penelitian.

Bab II: Paparan data dan temuan, dibagian ini dijelaskan seluruh data dan temuan penelitian. Dalam hal ini, peneliti sebisa mungkin menahan diri untuk mencampuru data terlebih dahulu. Dalam bab ini juga peneliti mencari tau data tentang bagaimana peran layanan digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada saat sebelum adanya aplikasi digital service dan setelah adanya aplikasih digital tersebut.

Bab III: Pembahasan, dibagian ini pembahasan ini dijelaskan proses analisis terhadap temuan penelitian sebagaimana dipaparkan di bab 2 berdasarkan pada persefektif penelitian atau kerangka teoritik sebagaimana dijelaskan di bagian pendahuluan. Pada bagian bab III menjelaskan bagaimana hasil data temuan yang ditemukan dilapangan serta menganalisis data temuan tersebut seperti halnya peran layanan

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 371.

pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah hal yang positif sehingga membantu permasalahan nasabah yang sedang mengalami kesulitan pada saat melakukan transaksi karena adanya kesibukan dan tidak dapat datang ke outlet pegadaian, serta dengan adanya aplikasi digital service ini dapat menarik minat nasabah dalam melakukan gadai atau transaksi dan meningkatkan jumlah nasabah pegadaian syariah.

BAB IV: Penutup, berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam hal ini adalah peran layanan aplikasi pegadaian digital service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. pegadaian syariah cakanegara matarama periode 2017-2022. Saran, yaitu untuk penulis sendiri dan lembaga instansi terkait, yaitu PT. pegadaian syariah cakanegara mataram dan masyarakat yang dapat memanfaatkan layanan yang disediakan dengan baik sesuai dengan tujuan pegadaian syariah.⁴⁵



⁴⁵Tim Penyusun, *Pedoman Skripsi UIN Mataram Tahun 2020*, (Mataram: UIN Mataram, 2022), hlm. 128.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah (Lokasi Penelitian)

1. Profil PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara Mataram

PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara merupakan salah satu dari beberapa cabang yang ada di Nusa Tenggara Barat. Dengan mengikuti internalisasi BUMN berupa program AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), PT. Pegadaian Syariah terkhusus Cabang Cakranegara mampu menyentuh hati masyarakat untuk terus menjadikan PT. Pegadaian (Persero) sebagai andalan mereka sebagai lembaga keuangan.

Pegadaian Syariah Cakranegara di Jl. Pejanggik No.107 Cilinaya Cakranegara Kota Mataram Nusa Tenggara Barat. Letak geografis dari Pegadaian Syariah Cakranegara dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah barat : Toko Orange TV
- b. Sebelah timur : Apotek K24
- c. Sebelah utara : Kantor PKK
- d. Sebelah selatan : Kantor Lurah Cakranegara.

Dalam proses akadnya, PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara juga telah memenuhi syarat syariah. Dalam akad rahn dan ijarahnya dibedakan sesuai dengan hukum yang berlaku walaupun dinyatakan dalam satuan tertulis berbentuk Surat Bukti Rahn (SBR).

Pada akad investasi emas, PT Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara menggunakan akad murabahah dan wadiah. Akad murabahah merupakan istilah untuk bentuk jual beli dimana penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut. sedangkan akad wadiah merupakan bentuk dari akad dalam jasa penitipan barang murni dari pihak satu dengan pihak lainnya, baik dalam bentuk individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja saat diminta oleh penitip. Walaupun ada unsur dalam bentuk biaya administrasi,

akad ini dinyatakan mubah (boleh) saja dengan Fatwa DSN-MUI No. 11/DSN-MUI/IV/2000 tentang Kafalah (hukum jaminan) dalam Islam.⁴⁶

2. Produk-Produk Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara

a. Investasi Emas

1. Tabungan Emas, merupakan layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas dengan biaya penitipan emas pertahun sebesar Rp 30.000,- / rekening. Produk ini memungkinkan para nasabah untuk melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.
2. Cicilan Emas, adalah layanan pembiayaan emas batangan kepada masyarakat dengan cara mencicilnya. Cicil emas dapat menjadi alternatif pilihan untuk investasi yang aman dalam mewujudkan kebutuhan masa depan seperti dana pendidikan, ibadah haji dan lainnya.

b. Arrum (Haji)

Arrum Haji adalah produk pegadaian untuk para nasabah yang berkeinginan untuk naik haji. Hanya dengan agunan berupa logam mulia seberat 3,5 gr nasabah sudah bisa untuk mencicil biaya minimal untuk mendapatkan nomor porsi haji dengan ketentuan pembayaran angsuran mulai dari 1-5 tahun. Setelah lunas, nasabah sudah bisa langsung mendapatkan nomor porsi haji.

c. Amanah (Pembiayaan Kendaraan Motor)

Produk Amanah merupakan salah satu produk yang memberikan kemudahan kepada para nasabah, baik dari pegawai tetap maupun pengusaha mikro. Dengan memenuhi syarat untuk mengajukan produk Amanah, nasabah sudah bisa melakukan pinjaman pembiayaan kendaraan bermotor yang tentunya berprinsip syariah.

⁴⁶ Samsuri, S.Sos dan L. Hervin Sastra N , Observasi dan Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 23 Januari 2023.

d. Arrum BPKB

Adalah pembiayaan yang berprinsip syariah untuk pengembangan usaha kecil mikro dan menengah (UMKM). Sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008. Dalam melakukan proses pembiayaan dapat dilakukan di seluruh outlet pegadaian syariah dengan waktu waktu mulai dari 12,18,24 dan 36 bulan dan dapat di lunasi sewaktu-waktu.

e. Rahn

Rahn atau Gadai Syariah merupakan akad perjanjian antara pihak pemberi pinjaman dengan pihak yang meminjam uang. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan ketenangan bagi pemilik uang atau jaminan keamanan uang yang dipinjamkan.

f. Rahn Bisnis (Pinjaman Usaha)

Rahn Bisnis merupakan layanan pinjaman tunai cepat dari Pegadaian Syariah untuk pengusaha dengan jaminan emas batangan atau perhiasan, taksiran maksimal dari barang jaminan adalah 87%.

g. Emasku (Asuransi + Emas)

Emasku atau biasa disebut sebagai asuransi emas adalah produk pembiayaan investasi emas batangan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat yang ingin berinvestasi emas dengan mendapatkan benefit tambahan berupa asuransi. Produk ini hanya berjalan selama satu tahun dan akan langsung mendapatkan emas setelahnya. Lalu, jika nasabah ingin mengambil produk emasku lagi, nasabah harus melakukan investasi ulang.

h. Mulia

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

i. Multi pembayaran *Online* (MPO)

Melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, pulsa dan masih banyak lagi secara online, layanan ini merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di bank.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Cakranegara merupakan salah satu cabang di Mataram yang memiliki sekitar 8 outlet yang dimana terdapat 6 outlet di Mataram dan 2 outlet lagi di luar Mataram.

Outlet yang ada di Mataram termasuk di Cabang adalah CPS Cakranegara, UPS Pasar Cakranegara, UPS Ade Irma Suryani, UPS AR Hakim, UPS BTN Sweta, dan UPS Pasar Selagalas.

Outlet yang berada di luar mataram terletak di kediri, lombok barat dengan nama UPS Kr. Bedil Kediri, sedangkan satunya lagi berada di pringarata, lombok tengah, dengan nama UPS pringarata.⁴⁷

3. Proses dan Prosedur Kerja di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram

Adapun tugas-tugas yang dilakukan pegawai dalam prosedur kerja tersebut antara lain:

1. Penaksir di CPS Cakranegara

- a. Melaksanakan kegiatan gadai secara cepat, tepat dan akurat.
- b. Merencanakan dan menyiapkan barang gadai yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
- c. Mengkoordinasi, melaksanakan, dan juga mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor.

⁴⁷ Samsuri, S.Sos, L. Hervin Sastra N dan Miswatun Hasanah, Observasi dan Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 23 Januari 2023.

- d. Melaksanakan tugas pekerjaan lain yang terkait bidang tugas penaksir atau yang diberikan oleh atasan.
- e. Penginputan data dan transaksi nasabah.
- f. Pencetakan buku tabungan emas.
- g. Pengisian saldo buku tabungan emas.

Seusai barang gadai ditaksir oleh pengelola unit, hasil taksiran diberitahukan kepada nasabah terkait besarnya pinjaman yang dapat dikreditkan. Nasabah diminta untuk menentukan berapa besaran yang ingin dikreditkan dengan maksimal pinjaman sesuai dengan hasil taksiran.

Setelah disepakati, pengelola menginput data nasabah dan keterangan yang telah ditulis pengelola unit mengenai barang yang digadaikan tersebut. Pengelola langsung mencetak SBR (Surat Bukti Rahn) dan menyerahkannya kepada pengelola unit untuk ditandatangani dan stempel pegadaian syariah.

Pengelola unit langsung memberikan SBR dan uang yang sudah dihitung oleh kasir kepada nasabah dan meminta tanda tangan nasabah pada lembar SBR sekaligus menjelaskan mengenai besarnya pinjaman, besarnya biaya administrasi, dan juga besarnya biaya penyimpanan barang gadai per 10 hari serta jatuh tempo dalam kurun waktu 4 bulan.

2. Canvassing

- a. Turun langsung ke lapangan untuk melakukan kontak langsung dengan para nasabah atau calon nasabah.
- b. Menyebarkan brosur sekaligus menawarkan kepada para calon nasabah mengenai produk-produk yang pegadaian miliki.
- c. Membuat laporan mengenai calon nasabah yang mendapatkan brosur.

Dalam pelaksanaan *canvassing*, kami menyusuri beberapa tempat seperti pasar dan jalan raya. Sebelum

memberikan brosur, kami menyapa calon nasabah dengan ramah. Setelah itu memberikan beberapa brosur untuk dilihat dan langsung menjelaskan kepada para calon agar berminat pada produk-produk yang pegadaian yang ditawarkan dan tidak lupa kami izin untuk meminta nama, alamat, dan nomor HP calon nasabah serta meminta tanda tangan.

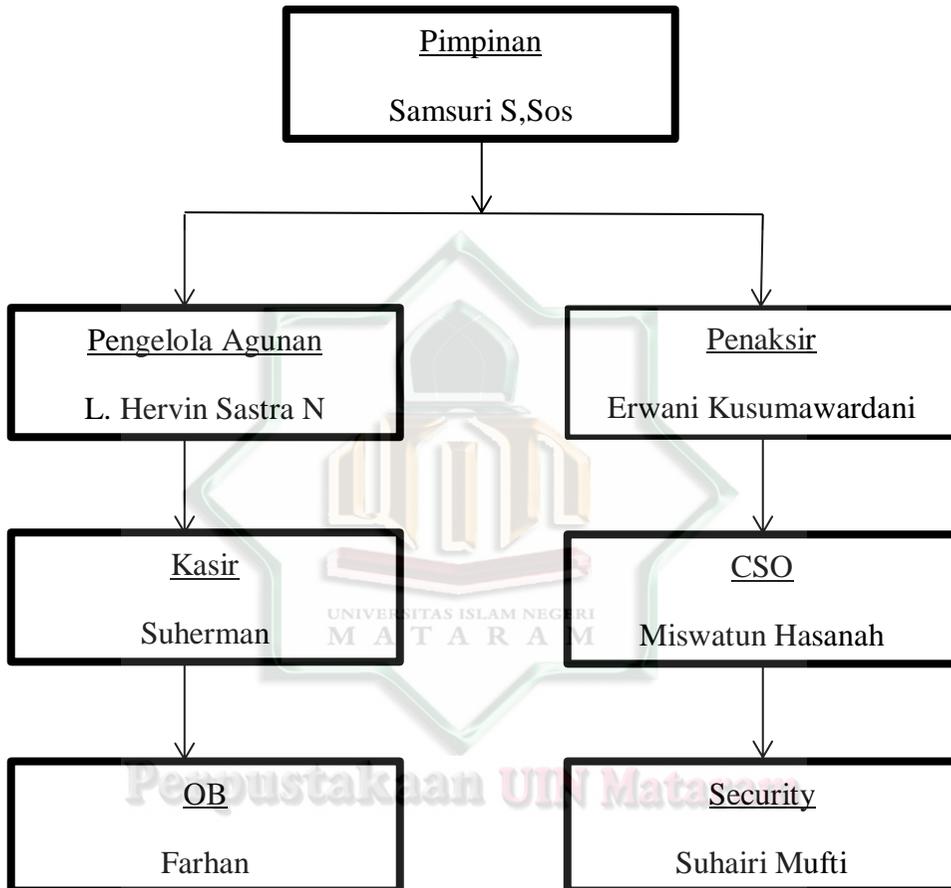
3. CSO (*Costumer Service Officer*) di CPS Cakranegara
 - a. Menyampaikan informasi produk kepada nasabah yang datang
 - b. Menyiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan
 - c. Menerima dan mempersiapkan barang yang digadai nasabah sebelum diserahkan kepada kasir.

Dalam pelaksanaan ini kami memberikan informasi yang sesuai dengan informasi yang nasabah inginkan sambil menyodorkan brosur yang sesuai dan pada saat nasabah ingin melakukan transaksi gadai, pegawai meminta nasabah untuk menyerahkan KTP dan barang gadai serta memintanya untuk mengisi formulir sebelum diserahkan ke pihak Penaksir

4. Petugas Bazaar Lelang di CPS Cakranegara
 - a. Menawarkan barang lelang kepada para nasabah yang datang,
 - b. Menjelaskan secara detail barang yang dilelang.

4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian syariah cakranegara mataram

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Pegadaian syariah cakranegara Mataram



5. Visi Misi Pegadaian Syariah

a. Visi

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

b. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh masyarakat dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proporsi nilai ke nasabah dan mengatasi masalah masyarakat.
3. Memberikan service excellence dengan memfokuskan nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mudah di akses
 - c. Praktek manajemen resiko yang lebih unggul
 - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.⁴⁸

B. Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara

Aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) merupakan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile* yang diluncurkan oleh PT. pegadaian syariah dalam rangka untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, dengan berbagai layanan fitur yang disediakan didalamnya yang akan membantu anda dalam berinvestasi jangka panjang atau mendapatkan pembiayaan sesuai kebutuhan usaha secara online melalui *smartphone* tanpa harus datang ke outlet pegadaian syariaiah. Pegadaian *digital service* dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut dengan mudah dan cepat di pegadaian syariah cakranegara mataram.

Adanya wabah covid-19 dimana Pihak pegadaian syariah menyarankan untuk menggunakan aplikasi dimana untuk menghindari kerumunan yang disarankan oleh pemerintah. Dengan begitu, pegadaian memaksimalkan pengguna seperti pembayaran, penebusan dan pembayaran asuransi lewat aplikasi dan pihak pegadaian juga sudah bekerjasama dengan beberapa marcan onlone-online seperti Toko Pedia, Shopee dan layanan *Mobile Banking* BSI, Mandiri dan

⁴⁸ L. Hervin Sastra N dan Miswaton Hasanah, Observasi dan Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah 23 Januari 2023.

BCA. Nasabah bisa bayar lewat layanan aplikasi lainnya untuk melakukan pembayaran dimana saja tanpa harus datang ke kantor pegadaian Syariah cakra negara.⁴⁹

Aplikasi pegadaian digital service ini dapat digunakan untuk melakukan kegiatan gadai, pembayaran dan menjadi tempat investasi tabungan emas. Fitur-fitur dari aplikasi PDS adalah gadai online, pengajuan pembiayaan usaha mikro, pembelian (Top UP) tabungan emas, gadai tabungan emas (GTE), pembukaan rekening tabungan emas, fitur jual, transfer dan cetak emas, pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil dan perpanjangan gadai), pembayaran transaksi mikro (kreasi, krasida mulia, emasku, dan lain-lain), dan fitur pembayaran lainnya. Penggunaan layanan pegadaian digital pada *smartphone* memungkinkan nasabah untuk lebih mudah dalam melakukan aktivitas transaksi pegadaian tanpa batas ruang dan waktu, sehingga adanya pegadaian digital service diharapkan dapat memberi kemudahan, manfaat dan meningkatkan jumlah nasabah di PT. pegadaian syariah cakra negara mataram.⁵⁰

Bapak Samsuri selaku pemimpin di PT. Pegadaian Syariah Cakra negara menyatakan bahwa.

Pegadaian syariah menghadirkan aplikasi pegadaian syariah digital dalam rangka bersaing secara luas dengan perusahaan lain guna memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah maupun calon nasabah kami dalam transaksi secara online.

Pernyataan dari bapak L. Hervin Sastra N selaku pengelola agunan di pegadaian syariah cakra negara bahwa.

Tujuan hadirnya aplikasi pegadaian syariah ini ada tiga. Yang pertama agar PT. Pegadaian Syariah mampu bersaing secara global dengan perusahaan-perusahaan yang tidak hanya ada di Indonesia saja melainkan dari seluruh dunia. Yang kedua menarik perhatian nasabah disetiap generasi bukan hanya berfokus pada ibu-ibu atau bapak-bapak melainkan kepada generasi milenial juga. Yang ketiga dengan hadirnya aplikasi pegadaian digital ini diharapkan mampu membantu nasabah yang tidak dapat datang ke outlet atau memiliki kesibukan

⁴⁹ Miswatun Hasanah, Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah 23 Januari 2023.

⁵⁰ Samsuri, S.Sos dan L. Hervin Sastra N, Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 23 Januari 2023.

dapat tetap bertransaksi dimanapun mereka berada dengan menggunakan layanan pegadaian digital tersebut”.⁵¹

Dilihat dari semakin canggihnya perkembangan teknologi zaman sekarang dan di seluruh dunia yang di manfaatkan untuk menyelesaikan masalah-masalah atau untuk mempermudah manusia dalam menyampaikan informasi kepada satu sama lain dengan tepat dan cepat. Begitupun dengan PT. pegadaian syariah meluncurkan layanan aplikasi digital service yang bertujuan dapat memperluas target pasar lembaga keuangan syariah dan sebagai sala satu lembaga pinjaman yang dipercayakan masyarakat. Jad menurut saya, Peran dari layanan aplikasi ini sangat bagus dimana layanan berbasis web ini dapat menarik minat nasabah dan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dari beberapa fitur layanan yang disediakan di dalam aplikasi, walaupun kita tau kendala yang paling di rasakan pada saat aplikasi digunakan adalah keerokan jarigan atau sering terjadi gangguan sinyal akan tetapi tidak membuat para nasabah berhenti untuk menggunakan layanan online itu di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

Berikut langkah-langkah pendaftaran pada aplikasi pegadaian digital anatar lain:

- a. Buka play store kemudian masukkan kata kunci “Pegadaian Digital”. Lalu download aplikasinya.
- b. Setelah berhasil mendownload, kemudian buka aplikasinya setelah itu akan tampil halaman registrasi.
- c. Klik “Registrasi”, dalam halaman ini nama pengguna harus sesuai dengan identitas KTP dan nomor *handphone* harus aktif karena akan digunakan untuk menerima pemberitahuan kode OTP nanti.
- d. Selanjutnya Setelah mengisih nama dan nomor *handphone*, beberapa saat akan keluar notifikasi kode OTP yang di kirimkan ke nomHor *handphone* yang kita masukan tadi, kemudian klik selanjutnya untuk langkah berikutnya yaitu pengisian alamat email.

⁵¹ Samsuri, S.Sos dan L. Hervin Sastra N, Observasi dan Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 23 Januari 2023.

- e. Dengan pengisian alamat email dan *password* yang digunakan untuk login ke aplikasi tersebut maka tahapan selanjutnya adalah *verifikasi data*.
- f. Setelah selesai proses pendaftaran berhasil, maka akan keluar halaman berupa *verifikasi data*. Selanjutnya.
- g. Langkah *verifikasi* email dengan mengklik pesan masuk yang kita gunakan dalam pendaftaran sebelumnya. Email yang belum terverifikasi ditandai dengan adanya pesan namun walaupun kita tidak melakukan verifikasi email, kita dapat menggunakan aplikasi Pegadaian digital ini.
- h. Setelah alamat email terverifikasi, lakukan pengisian “Data Nasabah” dengan cara mengklik menu “Pengaturan”. Lalu isi dengan lengkap dan benar sesuai KTP. Setelah itu pihak pegawai pegadaian akan memberikan nomor CIF.

Setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka anda sudah dinyatakan sebagai nasabah pegadaian syariah dan dapat menggunakan aplikasi pegadaian Digital Service tersebut.

1. Layanan aplikasi pegadaian digital service di pegadaian syariah cakranegara

Adapun fitur layanan yang disediakan oleh pegadaian syariah antara lain:

- a. Tabungan Emas yaitu dimana kita dapat melakukan Top Up Emas, Tabungan Emas, Jual Emas, Transfer Emas Dan Cetak emas.
- b. Gadai (Rahn) didalam fitur gadai kita dapat melakukan booking service yang dimana terdapat di dalamnya adalah perhiasan, logam mulia, handphone, leptop, elektronik, kendaraan dan beragam gudang yang dapat kita booking sebelum melakukan pembelian dan melaukan tabungan emas.
- c. Cicil emas dalam layanan ini kita dapat membeli emas batangan dengan cara cicil untuk capai tujuan keuangan di masa depan dengan terencana seperti mencicil ANTAM, GALERI24, LOTUS ARCHI dan UBS.
- b. Pembiayaan yang dimana kita dapat melakukan pembiayaan berupa Cicil kendaraan, Arrum haji, Arrum BPKB, Arrum Emas dan Tasjily tanah.

- c. Pembayaran dimana kita dapat melakukan pembiayaan berupa Rahn dan Cicilan Emas.
 - d. Multipayment didalam layanan ini kita dapat melakukan pembiayaan pulsa, listrik, PDAM, Telkom, Pasca Bayar dan BPJS. Sehingga dapat mempermudah melakukan pembiayaan dengan mudah dan cepat dengan adanya layanan digital service pegadaian.
 - e. Layanan cabang ini kita dapat mengetahui outlet pegadaian yang terdekat dengan lokasi rumah kita dan mengetahui unit-unit pegadaian yang ada di kota tersebut.
 - f. Informasi produk dimana layanan ini mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi dan mengakses informasi dengan cepat terkait layanan-layanan yang disediakan di dalam aplikasi pegadaian digital tersebut.⁵²
2. Respon nasabah dalam Menggunakan aplikasi pegadaian *digital service* di pegadaian syariah cakra negara
- a. Respon nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital di pegadaian syariah cakra negara mataram.

Pengguna layanan digital ini pastinya banyak kendala atau hambatan yang di rasakan oleh mereka akan tetapi hal itu tidak mempengaruhi mereka dalam menggunakan layanan pegadaian digital service yang disediakan kepada pegadaian syariah. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti bapak suherman selaku kasir di pegadaian syariah cakra menyatakan bahwa.

Dengan hadirnya peran layanan PDS pada pegadaian cakra, dalam proses yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimanapun mereka berada dengan menggunakan *smarphone* di tangan tanpa datang ke outlet pegadaian, akan tetapi gangguan yang paling sering dirasakan oleh nasabah adalah gangguan sinyal atau keerokan sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi nasabah dalam bertransaksi dan walaupun begitu tidak mengurangi pengguna layanan digital, faktor tersebut menjadi tugas utama yang harus di perhatikan

⁵² <https://digital.pegadaian.co.id> di akses tanggal 13 juli 2023, pukul 08.43.

oleh pihak pegadaian dalam melancarkan transaksi *online* nasabah.⁵³

Langkah awal penggunaan aplikasi pegadaian digital yang harus kita lakukan adalah unduh aplikasi tersebut di *palystore*. Setelah mengunduh, nasabah bisa melakukan registrasi dengan memasukan nama, nomor handphone, email dan mendapatkan nomor *Cost Insurance and Freight* (CIF) yang akan diberikan oleh pihak pegadaian sehingga dapat terkoneksi dalam akun yang kita berikan terlebih dahulu kepada pihak pegadaian syariah. Sehingga, setelah melakukan tahapan registrasi diatas, maka anda sudah dinyatakan sebagai nasabah pegadaian syariah dan dapat menggunakannya serta menikmati berbagai layanan yang disediakan di dalam aplikasi *digital service* tersebut dengan mudah tanpa harus datang ke outlet.⁵⁴

Pendapat bapak Ruslin, Ibu Lola Amelia, Arif Budiman dan bapak Dedi Sukmana selaku nasabah pengguna layanan pegadaian digital service di pegadaian syariah cakranegara, awal adanya layanan pegadaian digital sampai sekarang dalam menggunakan layanan digital bahwa.

Layanan digital ini sangat bagus untuk kami gunakan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan terbantu pada saat kami ada kesibukan atau tidak dapat langsung bertransaksi secara offline di outlet pegadain. Walaupun kami tau kendala yang sering akan terjadi dalam proses transaksi adalah seringnya ada gangguan sinyal atau keerokan. Tetapi sistem layanan yang disediakan pegadaian menurut kami sudah sesuai dengan harapan kami disediakannya sejauh ini dalam memudahkan nasabah bertransaksi melalui layanan digital service dan layanan aplikasi ini sangat membantu kami dalam bertransaksi. Memang diawal sedikit ada kendala tetapi dengan sedikit teliti dapat teratasi. pegadaian syariah digital ini sudah

⁵³ Suherman, wawancara, selaku kasir pegadaian syariah 27 januari 2023.

⁵⁴Miswaton Hasanah, Observasi dan Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah 27 Januari 2023.

cukup baik dan semua berjalan dengan lancar pada saat digunakan.⁵⁵

Pendapat dari Ibu Ainul terkait layanan aplikasi tersebut bahwa.

Fitur tabungan emas sangat membantu dari segi konsepnya bagus dan semoga cara kerja aplikasinya selalu berjalan dengan lancar dan bermanfaat bagi nasabah buat (Tabungan Masa Depan) karena memang itu yang paling penting dan semoga tidak ada unsur ribawi didalamnya.⁵⁶

Berdasarkan dari penjelasan di atas bahwa manfaat dari layanan aplikasi pegadaian digital service ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat dimana proses pembayarannya dapat jadi lebih efektif dan efisien dan lebih konsisten dalam melakukan pembayaran, contohnya menabung, dimana nasabah dapat langsung Top UP dari aplikasi melalui *smartphone* dan bisa langsung melihat harga emas tiap harinya dengan melakukan pembayaran di beberapa marcan online-onlain yang sudah bekerjasama di pegadaian. Dengan begitu manfaat dari layanan aplikasi tersebut dapat terasa dalam menggunakannya ketika para nasabah tidak sempat datang ke outlet pegadaian karena ada urusan atau kesibukan yang mengakibatkan nasabah tidak dapat langsung datang ke kantor pegadaian syariah cakranegara mataram.⁵⁷

⁵⁵ Ruslin, Lola Amelia, Daniel Sukmana dan Arif Budiman, Wawancara, nasabah Pengguna Layanan Pegadaian Digital Service di Pegadaian Syariah Cakra, 27 Januari 2023.

⁵⁶ Ainul, Wawancara, nasabah Pengguna Layanan Pegadaian Digital Service di Pegadaian Syariah Cakra, 27 Januari 2023.

⁵⁷ Miswatun Hasanah, Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah Cakranegara 2 Maret 2023.

C. Perkembangan Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan yang pelaksanaannya sangat mudah dibandingkan lembaga keuangan ataupun bank yang lainnya. Dalam upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah strategi pelayanan yang diterapkan PT. Pegadaian syariah cakranegara mataram dari hasil pengumpulan data lapangan ditemukan, Pegadaian memberikan pinjaman dengan syarat penahanan agunan barang berharga seperti emas, perhiasan, berlian, elektronik, kendaraan bermotor dan surat-surat berharga. Untuk menyimpan barang yang digadaikan nasabah dan harus membayar sewa yang telah disepakati bersama antara pihak pegadaian dan nasabah pada saat sebelum melakukan penahanan barang yang di jadikan sebagai barang jaminan.

1. Sesi I, (2017, 2018, 2019), Pra Covid

Pegadaian syariah mulai melakukan perubahan untuk mencapai tujuan perusahaan menjadi *financial company*, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital, sehingga pada awal tahun 2018 pegadaian meluncurkan layanan aplikasi yaitu *digital service* yang mampu mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi dengan fitur layanan yang disediakan, sehingga dengan aplikasi digital service ini memberikan dampak yang serius terhadap seluruh kegiatan masyarakat, namun karena adanya pandemi pada awal tahun 2020 juga memberikan efek yang baik khususnya untuk pegadaian syariah cabang cakranegara dengan adanya aplikasi yang di sediakan nasabah pada saat covid-19 tidak perlu datang ke outlet pegadaian pada saat covid karena memang pegadaian sudah menyediakan aplikasi digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembiayaan ataupun transaksinya.

Tabel 2.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Sebelum dan Setelah Adanya
Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pra Covid-19) di Pegadaian
Syariah Cakranegara Mataram

No	Nama Produk	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1	Rahn	1.252	1.310	1.364
2	Rahn bisnis	21	38	39
3	Arrum Haji	43	64	82
4	Arrum Emas	20	4	21
5	Arrum BPKB	53	63	88
6	Amanah	28	58	59
7	Emasku	17	10	42
8	Logam Mulia	2	2	4
	Total Nasabah	1.436	1.549	1.699

Sumber: Data Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pegadaian syariah cabang cakranegara pada tahun 2017 sebelum adanya aplikasi pegadaian *digital service* adalah 1.436. dan pada awal peluncuran layanan aplikasi pada tahun 2018 pegadaian *digital service* terus mengalami peningkatan dalam mendorong minat nasabah menggunakan pegadaian digital sebanyak 113 orang yaitu menjadi 1.549 nasabah. Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebanyak 150 orang menjadi 1.699 nasabah, dapat kita lihat bahwa dengan adanya pegadaian digital ini mampu menarik minat nasabah dalam menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhannya.

2. Sesi II, (2020,2021,2022), Masa Covid

Wabah covid-19 pada awal tahun 2020, membawa global yang sangat besar akibatnya banyak yang terdampak seperti pedagang, karyawan, pengusaha mengalami perekonomian dan masih banyak lagi akibat adanya covid-19. Salah satu pengendalian penyebaran virus, pemerintah memberlakukan pembatasan social bersekala besar (PSBB) yang mengharuskan

masyarakat mengurangi kegiatan di luar rumah. Begitupun pelaksanaan kegiatan di pegadaian syariah dengan adanya covid-19 sangat mempengaruhi nasabah untuk melakukan kegiatan gadaianya, akan tetapi dengan ekonomi tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka, peran pegadaian syariah lebih terasa manfaatnya dibandingkan lembaga keuangan lainnya. Dikarenakan kemudahan mendapatkan dana hasil gadai di pegadaian syariah dengan administrasi yang sedikit dan adanya aplikasi pegadaian digital service yang digunakan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi pada saat covid-19 dan menghindari kerumunan untuk menghindari covid, tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

Adanya pandemi memberikan dampak yang serius terhadap seluruh kegiatan masyarakat. Berubahnya faktor lingkungan karena adanya covid-19 mengubah berbagai sistem yang sudah direncanakan sebelumnya, hal ini terjadi untuk meminimalisir resiko yang dihadapi akibat adanya covid-19. Pegadaian syariah cakranegara juga mengalami berbagai hambatan faktor internal atau eksternal, yang mengakibatkan rencana dan target tidak dapat dicapai dengan optimal karena adanya hambatan tersebut. Berikut adalah perkembangan jumlah nasabah pada saat masa covid-19.

Pegadaian syariah cakranegara sempat mengalami pembatasan jam operasional kantor pada awal penyebaran covid-19 di indonesia. L. Hervin Sastra N Mengatakan bahwa jam operasional kantor menjadi terganggu diawal pandemi covid-19 jam operasional hanya dapat dilaksanakan 3 sampai 4 kali dalam seminggu. Adanya wabah covid-19 menghambat kegiatan transaksi pembiayaan lainnya sehingga dengan begitu layanan online dapat mengatasi gangguan adanya pandemi covid-19 dan dapat digunakan selama 24 jam 7 hari seminggu dalam bertransaksi baik finansial maupun non finansial.

Tabel 2.2
Perkembangan Jumlah Nasabah Pada (Masa Covid-19) Aplikasi
Pegadaian Digital Service di Pegadaian Syariah Cakranegara
Mataram

No	Nama Produk	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Rahn	1.476	1.584	1.793
2	Rahn bisnis	47	72	79
3	Arrum Haji	89	105	128
4	Arrum Emas	27	41	60
5	Arrum BPKB	100	108	123
6	Amanah	66	83	84
7	Emasku	45	51	62
8	Logam Mulia	13	25	30
	Total Nasabah	1.863	2.069	2.359

Sumber: Data Pegadaian Syariah Cakranegra Mataram.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa pegadaian syariah cabang cakranegara mengalami peningkatan terus menerus jumlah nasabah dari tahun ke tahun, pada tahun 2020 awal adanya wabah covid-19 sudah mulai mengalami peningkatan yaitu mendapatkan sebanyak 164 menjadi 1.863 nasabah dan pada tahun 2021 mulai awal tahun atau bulan Januari jumlah nasabah sebanyak 206 menjadi 2.069 nasabah, selanjutnya pada tahun 2022 jumlah nasabah semakin meningkat sebanyak 290 menjadi 2.359 nasabah, dimana kegiatan mulai normal kembali seperti biasa, akan tetapi dengan adanya layanan pegadaian digital ini nasabah semakin menggunakan aplikasi tersebut karena memang tujuan dari adanya layanan online merupakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ketika nasabah tidak dapat pergi langsung ke outlet pegadaian syariah cakranegara mataram.

Adanya covid-19 adalah salah satu faktor utama dari peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan pegadaian digital karena memang pada saat adanya wabah covid banyak sekali para karyawan di PHK dan pengusaha banyak mengalami kerugian sehingga adanya pegadaian merupakan salah

satu solusi masyarakat untuk mendapatkan dana atau modal usaha dimasa pandemi covid-19 dan bagusya lagi pihak pegadaian menyedian layanan online untuk memudahkan nasabah dalam melakukan dan menyarankan menggunakan aplikasi tersebut dalam bertransaksi tanpa harus ke kantor pegadaian syariah cakra negara.

Proses yang dilakukan oleh pegadaian syariah cakra negara dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam bertransaksi di layanan aplikasi yaitu dimana pihak pegadaian sering melakukan promosi dan memberikan informasi keunggulan-keunggulan layanan tersebut dalam mudahkan nasabah bertransaksi di PT. pegadaian syariah cakra negara. Dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa data nasabah yang masuk diperubahan adanya layana aplikasi pegadaian digital service mengalami perubahan yang sebelumnya jumlah nasabah di PT. Pegadaian syariah cakra negara sebanyak 1.436 nasabah, mengalami peningkatan setiap tahunnya menjadi 2.359 nasabah pada tahun 2022 yang menggunakan layanan aplikasi pegadaian digital service. Berdasarkan informasi yang di dapat, peneliti melihat bahwa pegadaian syariah sukses dalam menarik masyarakat dalam menggunakan layanan pegadaian digital yang disediakan kepada pegadaian yang dimana dapat memudahkan mereka dalam bertransaksi dan dapat melakukan pembayaran dimana saja pada saat mereka sibuk atau tidak dapat langsung datang ke kantor pegadaian.

Aplikasi pegadaian digital tersebut, tentu banyak manfaatnya tersendiri bagi PT. Pegadaian Syariah seperti yang sudah kita ketahui bahwa PDS dalam rangka menarik perhatian atau minat gadai kepada nasabah dan untuk memperluas akses pasar sehingga pegadaian syariah sangat terbantu dengan layanan digital tersebut dalam hal menarik minat gadai nasabah dan calon nasabah dan dapat meningkatkan jumlah nasabah di pegadaian syariah cakra negara mataram.⁵⁸

⁵⁸ Samsuri, S.Sos, L. Hervin Sastra N dan Miswatun Hasanah, Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 2 Maret 2023.

BAB III PEMBAHASAN

A. Analisis Terhadap Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Pegadaian syariah terus mengembangkan produk dan melakukan inovasi baru dengan merambah diseluruh lembaga keuangan melalui pegadaian *digital service* dengan begitu posisi pegadaian syariah mendapatkan tantangan pada era digital, sehingga hadirnya berbagai lembaga keuangan yang menghadirkan layanan berbasis *online* dan banyaknya pengguna internet dan kebutuhan masyarakat untuk melakukan investasi serta layanan pembiayaan maupun melakukan tabungan yang lebih aman dan fleksibel dapat memberikan peluang bagi pegadaian dalam mengembangkan kegiatan usahanya.⁵⁹

Peluncuran aplikasi pegadaian *digital service* pada awal tahun 2018 yang merupakan langkah awal pegadaian syariah untuk mengembangkan kualitas pelayanannya sehingga dengan adanya pegadaian digital dapat memperbesar target pasar dalam upaya menjadi *financial Company*. pegadaian digital merupakan layanan aplikasi berbasis web yang saling berhubungan dalam rangka mempercepat nasabah dalam bertransaksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke outlet. Tujuan adanya aplikasi tersebut disediakan pegadaian adalah untuk mengembangkan produk sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman dari fitur-fitur atau produk yang disediakan layanan pegadaian digital.

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa layanan aplikasi pegadaian digital service terus mengalami peningkatan setiap tahunnya berjumlah 1.436 nasabah dan samapi pada tahun 2022 penggunaan aplikasi pegadaian syariah pun semakin meningkat sangat drastis hingga mencapai sebanyak 2.213 juta yang menggunakan layanan online tersebut. Hal ini semakin membuktikan bahwa lembaga pegadaian syariah memang semakin dibutuhkan dari tahun ke

⁵⁹ Ning Karnawijaya Dan Siti Rokhaniyah, “Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah”, *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Islam*, Vol. 4, Nomor 3, 2022, hlm, 718.

tahun sehingga pegadaian syariah utamanya harus terus memaksimalkan kinerjanya guna untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Kualitas Pelayanan adalah hal yang penting dalam faktor mendorong minat nasabah untuk memilih pegadaian syariah untuk menjadi salah satu lembaga pinjaman yang dipercayakan oleh mereka. Pemberian informasi pada faktor pelayanan sangatlah dibutuhkan dan sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mencari informasi yang baik dan mempermudah nasabah untuk mengetahui produk yang disediakan pegadaian syariah melalui aplikasi PDS ini yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik dengan menyediakan fungsi penuh dengan berbagai layanan dari beberapa fitur yang lengkap sesuai dengan layanan offline di pegadaian syariah cakranegara.⁶⁰

1. Analisis internal

a. Kekuatan (*Strengths*)

1. Meminimalisir layanan biaya operasional

Pegadaian syariah Kelebihan untuk pihak pegadaian syariah cakra yaitu dapat meminimalisir biaya operasional pegadaian yang mana selama ini terus menerus kurang dari keuntungan dan memudahkan pegadaian dalam berinteraksi dengan nasabahnya melalui media internet setiap saat dengan fasilitas layanan digital yang di sediakan pihak pegadaian syariah. Pihak pegadaian juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah serta bank dapat memblokir rekening nasabah apabila melakukan penipuan atau kebohongan dalam bertransaksi.

2. Layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja

Kelebihan untuk nasabah yaitu nasabah bisa langsung melakukan gadai di rumah tanpa harus antri dipegadaian secara online sehingga dengan adanya layanan pegadaian digital nasabah dapat memantau harga emas setiap saat, melakukan pembayaran rahn dan kegiatan gadai dimana saja.

⁶⁰ Ahmad Kurnia Nasition dan Muhammad Lathief Ilhamy, “Pembiayaan Porsi Haji Pegadaian Syariah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah (Studi Kasus: Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina), *Jurnal, Manajemen Akutansi (JUMSI)*, Vol. 2, Nomor 2, April 2022, hlm. 387.

3. Memberi kemudahan

Transaksi mudah dilakukan oleh nasabah pegadaian syariah dan dapat menikmati fasilitas layanan melalui *mobile* pegadaian digital selama 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan beragam transaksi baik finansial maupun non finansial. Transaksi finansial antara lain pembayaran rahn atau mikro, *top up* emas, membayar pengeluaran rutin bulanan seperti listrik, melakukan pengisian pulsa sampai membayar BPJS. Sedangkan transaksi non finansial seperti informasi harga emas, portofolio dan informasi produk pegadaian syariah.

Nasabah juga dapat melakukan pengajuan pembiayaan usaha dan gadai barang dengan mudah dan cepat di rumah, dimanapun dan nantinya tim pegadaian bisa cek langsung dalam memproses setiap transaksi yang dilakukan.

4. Memiliki agen pegadaian yang terus bertambah

Jumlah agen saat ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan. Tentunya ini dapat menjadi peluang bagi pegadaian syariah dalam menguasai pasar dan kepercayaan dari nasabah menggunakan layanan pegadaian digital dalam transaksi pegadaian baik finansial maupun non finansial dalam melayani kebutuhan masyarakat.

5. Layanan informasi cepat

Bagi nasabah yang sebagian besar kebanyakan oleh generasi milenial yang menggunakan layanan digital karna memang akses cepat di pegadaian adalah suatu keharusan, lewat pegadaian digital nasabah bisa mengetahui harga jual dan beli emas terbaru setiap harinya tanpa harus mengecek saldo, top up dan transfer emas secepat yang nasabah inginkan.

6. Minimnya biaya operasional.

b. Kelemahan (*weaknesses*)

Suatu aplikasi pastinya tidak bakalan berjalan sesuai dengan harapan kita dalam menggunakannya tentu ada saja kelemahan atau kendala pada saat aplikasi digunakan begitupun pada aplikasi pegadaian digital sebagai tersebut:

1. Kendala yang selalu terjadi pada saat melakukan Transaksi yaitu tertundanya pengisian saldo tabungan atau pembiayaan lainnya sehingga menyebabkan kekeliruan terhadap nasabah dan pihak pegadaian karena tertundanya pada saat transaksi. Dikarenakan sinyal atau jaringan yang terganggu pada saat melakukan transaksi atau kendala pada pihak PT. Pegadaian sehingga terjadinya keterlambatan dalam transaksi.
 2. Banyaknya pengguna aplikasi yang belum paham atau tidak mengerti bagaimana cara menggunakan pegadaian digital atau disebut dengan gagap teknologi.
 3. Kemudian kendala yang paling ditakutkan pada saat melakukan transaksi adalah gangguan sinyal yang dimana sinyal sangat berpengaruh pada saat menggunakan pegadaian digital.
2. Analisis *Eksternal*
- a. Peluang kesempatan (*Opportunities*)
 1. Banyaknya jalinan kerjasama dengan banyak perbankan sebagai penunjang dalam bertransaksi.
 2. Hadirnya penerapan teknologi baru sebagai penunjang dalam melayani masyarakat.
 3. Dapat menjadi potensi besar pilihan masyarakat dalam program arrum haji yang hadir dalam fitur pegadaian digital.
 - b. Ancaman (*Threads*)
 1. Pesaing mempunyai teknologi yang lebih canggih.
 2. Penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam.
 3. Target dari tindakan ilegal dengan menggunakan pengetahuan teknologi komputer untuk melakukan tindakan kejahatan atau *Cybercrime*.
 4. Hadirnya beragam pinjaman online.⁶¹

⁶¹ Samsuri S. Sos, L. Hervin Sastra N dan Miswatun Hasanah, Observasi dan Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah 2 Maret 2023.

3. Solusi dalam mengatasi masalah dalam menggunakan layanan pegadaian digital service

Adapun solusi yang perlu kita ketahui untuk setiap kendala yang di hadapi pada saat menggunakan aplikasi digital pastinya akan selalu ada upaya untuk mengatasi kendalanya antara lain:

- a. Costumer service adalah tempat untuk melaporkan masalah yang dihadapi nasabah pada saat melakukan transaksi seperti transaksi tertundanya pengisian saldo pada tabungan emas, dengan adanya bagian costumer service nasabah dapat dengan mudah menghubungi untuk memperbaiki masalah yang terjadi saat menggunakan aplikasi tersebut.
- b. Gagap internet, akibat masih banyak nasabah yang bingung bagaimana cara menggunakan aplikasi, sebelum menggunakan aplikasi pegadaian digital sebaiknya pelajari dulu cara penggunaannya dengan baik kepada pegawai pegadaian syariah untuk mengajarkan nasabah sampai mengerti, sehingga tidak ada lagi kesalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam menggunakannya.
- c. Sebelum melakukan transaksi pada pegadaian digital perlu diperhatikan dulu keadaan jaringan sebelum bertransaksi karena jaringan sangat berpengaruh pada saat aplikasi digunakan. Untuk itu perlu jaringan yang bagus saat proses transaksi.⁶²

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa aplikasi *digital service* ini mampu menarik minat masyarakat untuk melakukan transaksi di pegadaian syariah dimana pegadaian ingin terus hadir ditengah kehidupan masyarakat melalui berbagai macam produk yang terus dikembangkan dengan perkembangan teknologi, sehingga memberikan peluang bagi pegadaian khususnya di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara yang merupakan satu-satunya Cabang di Kota Mataram, untuk terus mengembangkan lembaga keuanganya dalam

⁶² L. Hervin Sastra N dan Miswatun Hasanah, Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah 2 Maret 2023.

menghadapi persaingan pasar yang sangat ketat dalam mencapai tujuan perusahaan.⁶³

B. Analisis Layanan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram dari hasil pengumpulan data lapangan di temukan bahwa. Diluncurkannya aplikasi pegadaian digital service ini tidak hanya memudahkan pihak pegadaian dalam memberikan informasi kepada nasabahnya, melainkan juga meringankan pelayanan yang disediakan pegadaian melalui layanan digital dimana yang biasanya hanya mendapat pelayanan secara langsung atau *offline* sehingga hadirnya aplikasi pegadaian digital ini nasabah juga bisa mendapatkan pelayanan yang baik dimanapun mereka berada tanpa harus datang di kantor pegadaian syariah cakranegara dengan menggunakan pegadaian digital service (PDS).⁶⁴

Adapun strategi yang dilakukan PT. pegadaian syariah cakranegara dalam meningkatkan jumlah nasabah antara lain:

1. Strategi SO (Kekuatan dan peluang)
 - a. Promosi yang dikuatkan dengan dukungan masyarakat
 - b. Meningkatkan promosi dengan membuat iklan di internet
 - c. Memanfaatkan pemasaran dan pelayanan secara syar'i guna untuk menarik simpatik dan empati nasabah aktif pegadaian syariah cakranegara.
2. Strategi WO (Peluang dan ancaman)
 - a. Mengembangkan daya saing dengan memberikan pelayanan islami yang sesuai dengan syariat islam.
 - b. Mempunyai inovasi sehingga memiliki karakter yang berbeda dari lembaga keuangan lainnya.

⁶³ Riris Katharini dan Robert Na Endi Jaweng, *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020), hlm. 14-24.

⁶⁴ Nelly Rahmatillah dan Uswatun Hasanah, "Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari Persepektif Islam", *Jurnal, Ekonomi Syariah Darussalam*, Vol. 1, Nomor 1, Agustus 2020, hlm. 24.

3. Strategi WO (Kelemahan dan Peluang)
 - a. Perusahaan menyediakan produk yang diinginkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - b. Meningkatkan sosialisasi yang lebih gencar disemua media untuk mendapatkan loyalitas nasabah.
4. Strategi WT (Kelemahan dan ancaman)
 - a. Perusahaan melayani semua kalangan masyarakat dengan ramah dan tidak membedakan antara kaum muslim dan non muslim.
 - b. Meningkatkan daya saing produk dengan mempertahankan ciri khas produk dan program AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).⁶⁵

Dalam menjalankan promosi telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dilakukan dengan lemah lembut, menyapa calon nasabah dengan ramah dan bersifat tidak memaksa dan juga menyampaikan informasi harga-harga produk sesuai dengan apa yang ada di perusahaan yang dibutuhkan oleh calon nasabah.

Berdasarkan dari data yang didapatkan bahwa pegadaian syariah cabang cakranegara pengguna layanan aplikasi mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, Tahun 2017 sebelum adanya aplikasi pegadaian *digital service* Pra Covid-19, pegadaian syariah memiliki nasabah sebanyak adalah 1.436. sedangkan pada awal peluncuran aplikai tahun 2018 pegadaian *digital service* mengalami peningkatan dalam mendorong nasabah menggunakan pegadaian digital sebanyak 1.549 nasabah. Kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebanyak 1.699 nasabah dan pada tahun 2020 awal adanya wabah covid-19 sudah mulai mengalami peningkatan yaitu mendapatkan sebanyak 1.863 nasabah dan pada tahun 2021 mulai awal tahun atau bulan Januari jumlah nasabah sebanyak 2.064, selanjutnya pada tahun 2022 jumlah nasabah semakin meningkat sebanyak 2.359 nasabah, dimana kegiatan mulai normal kembali seperti biasa, sehingga adanya layanan

⁶⁵ Samsuri, S.Sos dan L. Hervin Sastra N, Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah dan Pegawai 2 Maret 2023.

pegadaian digital ini nasabah disarankan menggunakan aplikasi tersebut karena memang tujuan dari adanya layanan online memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ketika nasabah tidak dapat langsung ke kantor pegadaian syariah.

Dan kualitas jasa yang di temukan baik dalam konteks *online* maupun *offline* dapat memberikan kemudahan serta keamanan secara umum yang dipertimbangkan dalam menarik minat nasabah untuk mrnggunakan aplikasi PDS. Sehingga dapat memberkan sejumlah pelajaran yang bermanfaat diantaranya: kualitas merupakan dirasakan nasabah dan tidak bisa ditetapkan oleh pihak manajemen semata, kualitas tidak bisa dipisahkan dari proses produksi dan penyampain jasa dan kualitas dihasilkan dalam rangkaian *moments of truth* interaksi antara pembeli dan penjual (*service encounters*), setiap anggota organisasi berkontribusi pada *coustumer percived quality* sehingga kualitas harus diperhatikan organisasi dan pemasaran eksternal dan diintegrasikan dengan manajemen kualitas begitupun dengan layanan aplikasi pegadaian digital service di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian serta analisis yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber atau objek penelitian maka dapat disimpulkan bahwa. Baik buruknya Kualiatas dari layanan aplikasi berbasis *mobile* yang diluncurkan oleh lembaga keuangan Pegadaian syariah khususnya di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram. Semakin bagus layanan pegadaian digital maka semakin meningkatnya nasabah yang menggunakan layanan tersebut. Demikian sebaliknya, kurang baiknya layanan pegadaian digital akan berdampak terhadap minat nasabah dalam pembiayaan kredit layanan PDS. Dimana, pegadaian ingin terus hadir di tengah kehidupan masyarakat melalui berbagai macam produk yang terus di kembangkannya seiring dengan perkembangan teknologi saat ini. Jadi kualitas layanan pegadaian digital sangat memberikan pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

B. Saran

Dari data penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas maka peneliti memiliki beberapa saran bagi:

1. Pihak PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram diharapkan terus melakukan perkenalan atau mempromosikan mengenai aplikai pegadaian digital service secara luas dan lebih fokus dengan kendala yang ada pada layanan tersebut.
2. Bagi masyarakat maupun nasabah diharapkan lebih bisa memanfaatkan dan menggunakan layanan yang disediakan dengan baik sesuai dengan tujuan diluncurkan aplikasi pegadaian digital service tersebut dalam memudahkan nasabah bertransaksi secara online tanpa harus datang ke outlet pegadaian.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan pembahasan yang lebih mendalam mengenai peran adanya layanan aplikasi pegadian digital service sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah pegadaian syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kurnia Nasition dan Muhammad Lathief Ilhamy, “Pembiayaan Porsi Haji Pegadaian Syariah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah (Studi Kasus: Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina), Jurnal Manajemen Akutansi (JUMSI), Vol. 2, Nomor 2, April 2022.
- Anastasya Nur Evtasari, Averril Corrina Singgih, Okta Leyndra Putra Santoso, dan Asyrof Yahya Prayoga, “Perilaku Milenial Melakukan Rahn Hasan: Studi Motivasi Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service”, Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, Vol. 5. Nomor 2, Juni 2022.
- Andi Syahril Fachruzi, Remerta N, Naatonis dan Skolastika S. Igon, “Analisi Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun”, Jurnal Teknologi Informasi, Vol. 12, Nomor 2, Desember 2020.
- Anggit Maeka Putri, “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Puwokorto, (Skripsi, FEBI, IAIN Purwokorto, Purwokorto, 2021).
- Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis, Vol. 2, Nomor 1, Februari 2020.
- Dr. Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016).
- Dr. Agus S. Irfani, MBA, “Manajemen Keuangan dan Bisnis Teori Dan Aplikasi”, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2020).
- Dr. Dede Suparna, S.H.,M.H.,M.M, “Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja Dalam Pelayanan Publik Peran Mediasi Keterlibatan Kerja”, (Banten: La Tansa Mashiro Publiser 2020).
- Dr. H. Dadang Kahmad, M. Si, Metode Penelitian Agama (Perspektif Ilmu Perbandingan Agama), (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000).
- Dr. Hamdan Firmansyah, MMPd, MH, “Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru”, (CV. Media Sains Indonesia 2020).

- Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M, Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0, (Makasar: Penerbit Mas Media Pustaka, 2020).
- Dr. Sudaryono, Metode Penelitian Pendidikan, (Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2016).
- Elviansri Katili, Andi Juanna dan Yulinda L Ismail, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto)”, Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Vol. 5, Nomor 1, 2022.
- Emilia Lestari, Lucky Nugroho dan Dian Sugiarti, “Analisis Pelayanan Pegadaian Syariah (Studi Kasus Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Raden Patah, Tangerang)”, Jurnal Cakrawala Ilmiah, Vol. 2, Nomor 3, November 2022.
- Feni hariyati, Fathuddin Abdi dan Mellya Embun Baining, “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah, “Jurnal Islam Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 5, Nomor 1, Juni 2020.
- Firda Nur Asmita, “Peran Digitalisasi Pengelolaan Keuangan Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif”, (Jakarta: www. Koinworks.com 2020).
- Hanna Masawayh Qatrunnada, Lailatul Choiriyah Dan Nurul Fitriani, “Gadai Dalam Perspektif KUH Perdata Dan Hukum Islam” Jurnal Hukum Bisnis Islam, Vol. 8, Nomor 2 Desember 2018.
- Hayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Mataram, (Skripsi, UMM, Makasar, 2019).
- Husain Umar, Riset Pemasaran dan Konsumen, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000).
- Inatul Hinaya, Muslimin Kara dan Sirajuddin, “Mu’nah Dalam Operasional Pegadaian: Suatu Tinjauan Apliedasi Pegadaian Syariah”, Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah, Vol. 5, Nomor 4 2023.
- Kashmir, “Etika Cusmtomer Service”, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada 2005).

- Kasmir, "Bank dan Lembaga Lainnya", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogajampi Kabupaten Bayuwangi", Jurnal Pendidikan Ekonomi, Ilmu Ekonomi dan Ilmu sosial, Vol. 12, Nomor 1, Januari 2018.
- Mince Yare, "Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik SA Mofa Kabupaten Biak Numfor", Jurnal Komunikasi Publik Dan Sosialisasi, Vol. 3, Nomor 2, September 2021.
- Muhammad Fachmi, S.E.,M.M. dan Ikrar Putra Setiawan, S.T., M.M., "Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa", (Malang: CV. Pustaka Learning Center 2020).
- Nelly Rahmatillah dan Uswatun Hasanah, "Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari Persepektif Islam", Jurnal, Ekonomi Syariah Darussalam, Vol. 1, Nomor 1, Agustus 2020.
- Ning Karnawijaya Dan Siti Rokhaniyah, "Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah", Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Islam, Vol. 4, Nomor 3, 2022.
- Prof. Dr. Emzir, M.Pd, Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud, "Kamus Umum Bahasa Indonesia", (Jakarta, Balai Pustaka, 1999).
- QS. Al-Baqarah [2]: 283, Departemen RI.
- Rahmadi, Pengantar Metodologi Penelitian, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).
- Ridan Hesti Kusumsningtyas dan Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode ATM, Jurnal Ekonomi, Vol. 10, Nomor 2, 2017.
- Riris Katharini dan Robert Na Endi Jaweng, Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020).

- Rokhmat Subagiyo, “Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (RAHN)” *Jurnal An-Nisbah*, Vol. 01, Nomor 3, Oktober 2014.
- Rokhmat Subagiyo, “Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)” , *Jurnal Ekonomi*, Vol. 01, Nomor 01, Oktober 2014.
- Roslinda Veronika Br Ginting, Dinda Arindani, Cut Mega Wati Lubis dan Arinda Pramai Shella, “Literasi Digital Sebagai Wujud Pemberdayaan Masyarakat Di Era Globalisasi” ,*Jurnal Pasopati*, Vol. 3, Nomor 2, 2021.
- S. Purnamasari, “Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk (Studi Kasus Pada Pegadaian Unit Layanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin)” , *Jurnal Studi Ekonomi*, Vol. 9, Nomor 1, Juni 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Sumarno, MA, Ph. D, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2005).
- Surepno, “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, Nomor 2, September 2018.
- Syaron Brigitte Lantaeda, Florence J. Lengkong dan Joorie Ruru, “Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Mataram”, *Jurnal Ekonomi, Administrasi Publik*, Vol. 04, Nomor. 048, september 2018.
- Tim Penyusun, *Pedoman Skripsi UIN Mataram Tahun 2020*, (Mataram: UIN Mataram, 2022).
- UUD RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Website

<https://digital.peagadaian.co.id> di akses tanggal 13 juli 2023, pukul 08.43.

Wawancara

Miswaton Hasanah, Mataram: 19 November 2022.

Samsuri S.Sos, Suherman dan L. Hervin N dan Miswaton Hasanah,
Mataram: 23 Januari sampai 2 Maret 2023.

Ruslin, Lola Amelia, Daniel Sukmana, Arif Budiman dan Ainul, Mataram:
27 Januari 2023.



Perpustakaan UIN Mataram



LAMPIRAN

Perpustakaan UIN Mataram

Lampiran 1

INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA (IPD) PANDUAN WAWANCARA

- A. Wawancara informan dari pihak pegadaian syariah cakranegara
1. Apakah aplikasi PDS ini mudah di akses oleh pihak manapun?
 2. Apakah aplikasi ini dapat menjamin ke rahasiaan data nasabah?
 3. Seberapa akurat aplikasi ini dalam melayani kebutuhan nasabah?
 4. Apa manfaat yang diperoleh dari kualitas layanan aplikasi pegadaian digital?
 5. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah cakranegara?
 6. Apakah CPS Cakranegara sudah memiliki jam operasional kepada nasabah?
 7. Bagaimana yang dilakukan pihak pegadaian jika terjadi masalah pada aplikasi pegadaian digital?
 8. Apa perbedaan menggunakan layanan secara *offline* atau *online*?
 9. Sebelum dan setelah adanya pegadaian digital bagaimana perkembangan jumlah nasabah?
 10. Apakah ada bukti bahwa kualitas layanan aplikasi ini dapat meningkatkan jumlah nasabah?
- B. Panduan wawancara pihak nasabah
1. Apa alasan saudara tertarik menggunakan aplikasi pegadaian digital?
 2. Apa saja fitur layanan yang saudara gunakan?
 3. Apa manfaat yang dirasakan ketika menggunakan layanan pegadaian digital?
 4. Apakah kualitas layanan pegadaian digital sudah memberikan kemudah kepada saudara?
 5. Bagaimana kualitas layanan pada saat aplikasi digunakan?

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Informan : Samsuri
Jabatan/Pekerjaan : Pimpinan CPS Cakranegara
Umur : 45 Tahun
Tanggal : 23 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Apakah aplikasi PDS ini mudah di akses oleh pihak manapun?
2. Seberapa akurat aplikasi ini dalam melayani kebutuhan nasabah?
3. Apa manfaat yang diperoleh dari kualitas layanan aplikasi pegadaian digital?

Jawaban:

1. Sangat mudah di akses oleh masyarakat dimanapun dengan mengunduh aplikasi pegadaian digital di *playstore*. Setelah mengunduh nasabah bisa melakukan registrasi dengan memasukkan nama, nomor *handphone*, email setelah selesai di verifikasi calon nasabah akan di berikan nomor CIF yang akan diberikan oleh pihak pegadaian yang akan tekoneksi dalam akun yang di daftar. Setelah melakukan tahapan registrasi maka anda dinyatakan sebagai nasabah pegadaian syariaiah cakranegara dan dapat menggunakannya serta menikmati berbagai fitur layanan yang disediakan di dalam pegadaian digital tersebut dengan mudah mudah tanpa harus datang ke outlet pegadaian.
2. Akuratnya suatu layanan dimanah sejauh mana nasabah telah menggunakan pegadain digital yang disediakan dengan berbagai fitur layanan sudah sesuai dengan semestinya. Kecuali adanya gangguan akibat sinyal yang di luar jangkauan atau tanggung jawab dari pihak. Jika terjadi hal yang demikian maka nasabah bisa langsung menghubungi kontak yang tertera di aplikasi tersebut atau nasabah bisa datang ke aoulet pegadaian langsung untuk menyelesaikan masalah tersebut.
3. Diluncurkannya layanan aplikasi pegadaian digital ini dimana pihak pegadaian ingin terus hadir di tengah kehidupan masyarakat dengan

perkembangan teknologi saat ini. Berbagai produk yang terus dikembangkan, aplikasi ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat dengan proses pembayaran yang lebih efektif, efisien dan konsisten dalam melakukan pembayaran contohnya: menabung, nasabah dapat langsung TOP UP dari aplikasi melalui *smarphone* dan *uptade* harga emas setiap harinya. Apa lagi layanan ini sudah banyak berkerjasama dengan beberapa mercan online-online untuk melakukan pembayaran. Dengan begitu manfaat dari layanan aplikasi tersebut dapat terasa.

Informan : L. Hervin Sastra N

Jabatan/Pekerjaan : Pengelola Agunan

Umur : 28 Tahun

Tanggal : 23 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah cakranegara?
2. Apakah CPS Cakranegara sudah memiliki jam operasional kepada nasabah?
3. Apakah ada bukti bahwa kualitas layanan aplikasi ini dapat meningkatkan jumlah nasabah?

Jawaban:

1. Transaksi mudah dilakukan oleh nasabah pegadaian cakranegara dengan minikmati fasiliatas layanan melalui *mobile* pegadaian digital selam 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan berbagai transaksi baik finansial maupun finansial.
2. Dengan jam operasonal layanan online dan offline kami memfasilitasi sam saja dimana mulai jam 08:00 sampai 15.00
3. Bukti yang kami miliki berdasarkan data nasabah yang terus menigkat setiap tahunnya ada, karena memang kami harus menyimpan setiap calon nasabah yang mendaftar menggunakan layanan pegadaian digital sehingga dapat dengan mudah kami memiliki bukti bahwa adanya layanan pegadaian digital ini dapat meningkatkan jumlah nasabah di pegadaian syariah cakranegara.

Informan : Miswatun Hasanah
Jabatan/Pekerjaan : CSO (*Costumer Service Officer*)
Umur : 28 Tahun
Tanggal : 23 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Bagaimana yang dilakukan pihak pegadaian jika terjadi masalah pada aplikasi pegadaian digital?
2. Sebelum dan setelah adanya pegadaian digital bagaimana perkembangan jumlah nasabah?

Jawaban:

1. Mengatasi masalah ketika pegadaian digital digunakan
 - a. *Costumer service* adalah tempat untuk melaporkan masalah yang dihadapi nasabah pada saat melakukan transaksi seperti transaksi tertundanya pengisian saldo pada tabungan emas, dengan adanya bagian *costumer service* nasabah dapat dengan mudah menghubungi untuk memperbaiki masalah yang terjadi saat menggunakan aplikasi tersebut.
 - b. Gagap internet, akibat masih banyak nasabah yang bingung bagaimana cara menggunakan aplikasi, sebelum menggunakan aplikasi pegadaian digital sebaiknya pelajari dulu cara penggunaannya dengan baik kepada pegawai pegadaian syariah untuk mengajarkan nasabah sampai mengerti, sehingga tidak ada lagi kesalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam menggunakannya.
 - c. Sebelum melakukan transaksi pada pegadaian digital perlu diperhatikan dulu keadaan jaringan sebelum bertransaksi karena jaringan sangat berpengaruh pada saat aplikasi digunakan. Untuk itu perlu jaringan yang bagus saat proses transaksi.
2. Dari data nasabah yang kami simpan bahwa sebelum dan setelah adanya layanan pegadaian digital pastinya peningkatan jumlah sangat berbeda sebelum adanya aplikasi dengan itu, pegadaian digital ini memberikan pengaruh dalam peningkatan jumlah nasabah di pegadaian syariah cakra negara mataram.

Informan : Suherman
Jabatan/Pekerjaan : Kasir
Umur : 52 Tahun
Tanggal : 23 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Apakah aplikasi ini dapat menjamin ke rahasiaan data nasabah?
2. Apa perbedaan menggunakan kualitas layanan secara *offline* atau *online*?

Jawaban:

1. Untuk menjamin kerahasiaan data nasabah, maka dari itu setiap nasabah yang menginstal aplikasi ini harus melakukan aktivasi terlebih dahulu di outlet pegadaian baru bisa melakukan transaksi melalui aplikasi PDS. Karna memang data nasabah ini sangat penting. Maka dari itu sangat penting untuk di jaga kerahasiaannya dan pihak pegadaian juga menggunakan fitur OTP (*one time password*) ketika nasabah melakukan registrasi di pegadaian digital biar lebih aman dan terjaga.
2. Kualitas jasa yang ditemukan baik dalam konteks *online* maupun *offline* dapat memberikan kemudahan serta keamanan secara umum yang dipertimbangkan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan PDS. Sehingga dapat memberkan sejumlah pelajaran yang bermanfaat diantaranya: kualitas merupakan dirasakan nasabah dan tidak bisa ditetapkan oleh pihak manajemen semata, kualitas tidak bisa dipisahkan dari proses produksi dan penyampain jasa dan kualitas dihasilkan dalam rangkaian *moments of truth* interaksi antara pembeli dan penjual (*service encounters*), setiap anggota organisasi berkontribusi pada *coustumer percived quality* sehingga kualitas harus diperhatikan organisasi dan pemasaran eksternal dan diintegrasikan dengan manajemen kualitas begitupun dengan layanan aplikasi pegadaian digital service di PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram.

Informan : Ruslin
Jabatan/Pekerjaan : Pedagang
Umur : 30 Tahun
Tanggal : 27 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Apa alasan saudara tertarik menggunakan aplikasi pegadaian digital?
2. Apa saja fitur layanan yang saudara gunakan?
3. Apa manfaat yang dirasakan ketika menggunakan layanan pegadaian digital?
4. Apakah kualitas layanan pegadaian digital sudah memberikan kemudahan kepada saudara?
5. Bagaimana kualitas layanan pada saat aplikasi digunakan?

Jawaban:

1. Karena saya tertarik menggunakan aplikasi pegadaian digital untuk memudahkan transaksi secara online dimanapun saya berada.
2. Saat ini saya menggunakan fitur tabungan emas. Dimana saya bisa update emas setiap hari dan bisa menabung mulai dari 50 ribu rupiah.
3. Manfaatnya banyak yang saya rasakan, aplikasi pegadaian digital ini dalam memudahkan semua yang saya butuhkan, tanpa harus pergi ke outlet pegadaian cukup menggunakan *smarphone* di tangan saja.
4. Yang saya rasakan melakukan transaksi selama ini cukup puas dengan layanan online ini dalam menyelesaikan transaksi yang saya butuhkan seperti menabung emas.
5. Kualitas layanan sangat baik, apalagi ketika saya menabung emas cepat sekali proses transaksinya oleh pihak pegadaian syariah cakranegara.

Informan : Ainul
Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 45 Tahun
Tanggal : 27 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Apa alasan saudara tertarik menggunakan aplikasi pegadaian digital?
2. Apa saja fitur layanan yang saudara gunakan?
3. Apa manfaat yang dirasakan ketika menggunakan layanan pegadaian digital?
4. Apakah kualitas layanan pegadaian digital sudah memberikan kemudahan kepada saudara?
5. Bagaimana kualitas layanan pada saat aplikasi digunakan?

Jawaban:

1. Direkomendasikan oleh petugas pegadaian syariah cakranegara, karena pada saat antrian banyak, sehingga pihak pegadaian merekomendasikan layanan aplikasi digital untuk memudahkan saya bertransaksi sehingga tidak menunggu lama karena antrian panjang.
2. Fitur yang saya gunakan yaitu fitur jual emas karena cairnya sanga mudah dan cepat sekali dan untuk orang tersayang seperti keluarga. Saya tidak transfer uang lagi tapi transfernya emas dan lebih bagusnya lagi emasnya bisa di cetak dalam bentuk batangan atau tukar dengan perhiasan.
3. Memudahkan transaksi dimanapun saya berada contohnya ketika saya lagi urus anak, ataupun pergi keluar kota.
4. Sangat memberikan kemudahan kepada saya, seperti mentransfer uang ataupun transaksi lainnya.
5. Dari tampilan fiturnya bagus dan respon dari pihak pegadaian sangat cepat sehingga saya tertarik menggunakan layanan pegadaian digital untuk menyelesaikan masalah saya.

Informan : Sumiati
Jabatan/Pekerjaan : Ibu Guru
Umur : 35 Tahun
Tanggal : 27 Januari 2023

Pertanyaan:

1. Apa alasan saudara tertarik menggunakan aplikasi pegadaian digital?
2. Apa saja fitur layanan yang saudara gunakan?
3. Apa manfaat yang dirasakan ketika menggunakan layanan pegadaian digital?
4. Apakah kualitas layanan pegadaian digital sudah memberikan kemudahan kepada saudara?
5. Bagaimana kualitas layanan saat aplikasi digunakan?

Jawaban:

1. Dilihat dari semakin canggihnya teknologi sekarang yang dapat memudahkan kebutuhan semua orang. Untuk itu, saya tertarik menggunakan layanan pegadaian digital di pegadaian syariah cakra negara.
2. Hampir semuanya saya menggunakan fitur di layanan ini, seperti tabungan emas, jual emas dan melakukan pembayaran gadai ataupun kebutuhan lainnya beli pulsa, isi token listrik dan masih banyak lag.
3. Pada saat adanya layanan aplikasi ini, saya merasa terbantu apalagi sayakan guru dan waktu cukup padat jadinya saya tidak dapat melakukan transaksi seperti gadai emas ataupun cicil emas. Karena harus pergi ke sekolah, untuk itu adanya layanan aplikasi ini sangat bagus untuk menyelesaikan masalah saya.
4. Sangat membantu sekali.
5. Dan kualitas layanan juga bagus dan cepat dalam menyelesaikan masalah saya ketika melakukan transaksi. *Good job* buat layanan pegadaian digital di pegadaian syariah cakra negara.

Lampiran 3



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 821298-823809 Fax. (0370) 825337 Jempong Mataram
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : febi@uinmataram.ac.id

Nomor : /Un.12/FEBI/PP.00.9/01/2023
Lamp : 1 (satu) Gabung
Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr wb.

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nurmala
NIM : 190501157
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : Peran Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cakranegara Mataram Periode 2017-2022)

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswayang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.
Data hasil observasi tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Mataram, 17 Januari 2023

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Ketersbagaan



Badriati, M.E.I

DOKUMENTASI PENELITIAN





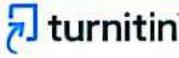
M A T A R A M







Lampiran 5



UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Plagiarism Checker Certificate

No.793/Un.12/Perpus/sertifikat/PC/03/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

NURMALA
190501157
FEB/ES
Dengan Judul SKRIPSI

**PERAN LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN SYARIAH CAKRANEGARA MATARAM
PERIODE 2017-2022)**

SKRIPSI Tersebut telah Dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin
Similarity Found : 10 %
Submission Date : 20/03/2023



Perpustakaan UPT Perpustakaan
UIN Mataram
Murniawaty, M.Hum
NIP. 197608282006042001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram