Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Oleh:

YOLI NOVIKA
NIM 1711140081

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU 2021 M/1442 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Yoli Novika, NIM 1711140081 dengan Judul pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) untuk mempermudah bertransaksi menurut perspektif etika bisnis islam (studi pada PT. Pegadaian syariah (PERSERO) cabang simpang Skip Bengkulu).

Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 juli 2021 M
Jumadil Akhir 1442H

Pembimbing I	Pembimbing II
Eka Sri Wahyuni,SE,MM	**Yosy Arisandy,MM**
NIP.197705092008012014	**NIP.198508012014032001**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879-, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) untuk mempermudah bertransaksi menurut perspektif etika bisnis islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)", ditulis oleh Yoli Novika, NIM 1711140081, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 30 Juli 2021 M/ 20 Dzulhijah 1442 H

Dinyatakan **LULUS.** Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 02 Agustus 2021 M
23 Zulhijah 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	Sekretaris
Andang Sunarto, Ph.D	**Yosy Arisandy, MM**
NIP: 197611242006041002	**NIP: 198508012014032001**
Penguji I	Penguji II
Andang Sunarto, Ph.D	**Andi Harpepen, M.Kom**
NIP: 197611242006041002	**NIDN: 2014128401**

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, M.A
NIP: 197304121998032003

iii

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) untuk mempermudah bertransaksi menurut perspektif etika bisnis islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 30 Juli 2021 M
20 Dzulhijah 1442 H

Mahasiswa Yang Menyatakan

YOLI NOVIKA
NIM. 1711140081

MOTTO

إِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝٦ فَإِذَا فَرَغۡتَ فَٱنصَبۡ ۝٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ

فَٱرۡغَب ۝٨

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah (untuk urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh urusan. Dan hanya kepada tuhan-mula hendaknya kamu berharap.

(Q.S Asy-Syarh : 6-8)

ABSTRAK

Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service(PSDS) untuk mempermudah bertransaksi menurut perspektif etika bisnis islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)

Oleh: Yoli Novika, NIM 1711140081.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui rendahnya pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dalam mempermudah bertransaksi perspektif etika bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu), metode penelitian menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS), dapat mempermudah dalam bertransaksi, menjadi solusi terbaik baik dalam segi layanan, efisiensi waktu dan efektivitas transaksi. Tetapi juga terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error. (2) Upaya meningkatkan pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS), seluruh karyawan siap mebantu jika terjadi masalah pada aplikasi PSDS dan respon karyawan terhadap permasalahan yang timbul sudah sangat baik dan dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PSDS pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab. (3) Perspektif etika bisnis Islam mengenai penerapan aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dikalangan masyarakat, aplikasi PSDS sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yang ada yakni: kejujuran dalam keterbukaan informasi, tidak meggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah, tertib adminstrasi yang dalam hal ini terdapat catatan portofolio, dan menetapkan harga secara transparan sehingga nasabah mengetahui nominal yang akan didapatkannya.

Kata Kunci: *Pengetahuan, Aplikasi, Transaksi Nasabah, Digital Service*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service(PSDS) untuk mempermudah bertransaksi menurut perspektif etika bisnis islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)" shalawat dan salam semoga selalu senantiasa dilimpahkan pada manusia terbaik di muka bumi ini Nabi Allah Muhammad SAW.

Penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr.H.Sirajuddin M, M.Ag, M. H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.

2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Eka Sri Wahyuni, SE.MM , selaku dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Yosi Arisandy, M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku dan adik-adik kandungku yang selalu memberi semangat dan mendo'akan kelancaran dan yang tebaik untukku.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keiklasan.

8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan/penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, 30 Juli 2021 M
20 Dzulhijah 1442 H

Yoli Novika
NIM 1711140081

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

HALAMAN PERNYATAAN.....iv

HALAMAN MOTTO v

PERSEMBAHAN.....vi

ABSTRAK viii

KATA PENGANTAR.....ix

DAFTAR ISI.....xii

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah.....7

D. Tujuan Penelitian 8

E. Kegunaan Penelitian 8

F. Penelitian Terdahulu 9

G. Metode Penelitian 12

1. Objek Penelitian 12
2. Jenis Penelitian dan Jenis Data.....12
3. Informan Penelitian 13
4. Teknik Pengumpulan Data 13
5. Teknik Analisis Data 15

H. Sistematika Penulisan 18
BAB II KAJIAN TEORI 21
A. Konsep Pengetahuan 21
1. Pengertian Pengetahuan 21
2. Tingkat Pengetahuan 22
3. Proses Perilaku Tahu 25
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan 26
B. Sistem Informasi 28
C. Kemudahan Layanan Transaksi 31
D. Etika Bisnis Islam 37
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 42
A. Sejarah Perkembangan Pegadaian Syariah 42
B. Visi dan Misi Pegadian Syariah 46
C. Makna Logo dan Motto Pegadian Syariah 47
D. Kegiatan dan Teknik Operasional Pegadaian Syariah 49
1. Kegiaatan Operasonal 49
2. Teknik Operasional 51
E. Produk PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip 52
1. *Rahn* (Gadai Emas, Kendaraan dan Elektronik) 52
2. Arrum BPKB (Pembiayaan Usaha Mikro) 54
3. Arrum Emas (Gadai Emas Sistem Angsuran) 55
4. Arrum Haji (Pembiayaan Porsi Haji) 56
5. Tabungan Emas 57
6. Multi Payment Online (MPO) 59

7. Mulia (Pembiayaan Emas Batangan) 61
8. Amanah (Pembiayaan Kendaraan Bermotor).....62
9. *Remittance* (Kirim/ Terima Uang Tanpa Rekening) 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 66

A. Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) 66
B. Upaya Meningkatkan Pengatahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) 69
C. Perspektif Etika Bisnis Islam Mengenai Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dikalangan Masyarakat.....74

BAB V PENUTUP.....78

A. Kesimpulan.....78
B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Judul

Lampiran 2 : Daftar Hadir ujian kompre

Lampiran 3 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian

Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Penelitian

Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan tugas akhir

Lampiran 9 : pedoman wawancara

Lampiran 10 : Data wawancara

Lampiran 11 : LOA jurnal

Lampiran 12 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas organisasi atau perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi untuk menunjang intentsitas dan pelayanan prima perusahaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan perusahaan. Pegadaian syariah merupakan salah satu organisasi perusahaan non perbankan yang bergerak dalam pembiyaan, emas dan berbagai jasa lainnya, sebagai perusahaan yang berorientasi maju dan meningkatkan daya saing pegadaian syariah berusaha bertransformasi melakukan perubahan-perubahan dalam kualitas layanan.[1]

Tingginya persaingan global dan majunya teknologi informasi saat ini dan imbas dari kondisi pandemic virus Covid-19 secara global menuntut pegadaian syariah melakukan perubahan-perubahan dalam pelayanan. Perubahan transformasi pelayanan pegadaian syariah sebagai

[1] Febrianur Ibnu F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, Volume 7 Nomer 1 Juni 2018.

bentuk respon kondisi teknologi dan kondisi masyarakat dengan menghadirkan strategi dengan meluncurkan aplikasi sistem informasi pegadaian syariah digital service (PSDS) yang bertujuan memperbesar pasar dan pelayanan prima dalam mempermudah bertransaksi dan bentuk salah satu tindakan yang dilakukan dalam masa menghadapi virus Covid-19.[2]

Berdasarkan data PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, diketahui pertumbuhan nasabah dari tahun ketahun mengalami peningkatan sebesar 20% dari tahun terutama dari tahun 2016 sd tahun 2021, adapun data tersebut berdasarkan tabel pencapain target PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu.[3]

---

[2] Reza Ramadhan, *"Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persespsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya"*(Skripsi-Universitas Airlangga, Surabaya,2016), h. 33-34.

[3] Laporan Tahunan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, tahun 2021.

Tabel 1.1

Realisasi Target PT. Pegadaian Syariah (PERSERO)

Cabang Simpang SKIP Bengkulu

No	Tahun	Target	Keterangan
1	2021	2.298	Sedang berjalan
2	2020	1.800	Tercapai
3	2019	1.440	Tercapai
4	2018	1.152	Tercapai
5	2017	921	Tercapai
6	2016	737	Tercapai

Sumber Data: PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, tahun 2021

Dari tabel 1 di atas diketahui bahwa capaian realisasi target PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu mengalami kemajuan sebesar 20% setiap tahun dan target tercapai sesuai estimasi, kecuali tahun 2021 yang masih sedang berjalan, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Redi merupakan karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip menyampaikan bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya mengalami peningkatan, yang

berarti tingkat pertumbuhan nasabah sebesar 12,93% dari total realisasi target PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu.

Aplikasi PSDS dihadirkan untuk memberikan kemudahan dengan menghadirkan fitur-fitur lengkap dalam pelayanan selayaknya nasabah dapat bertransaksi di outlet langsung, aplikasi PSDS telah dikembangkan sejak akhir tahun 2017 dan mulai digunakan oleh masyarakat umum sejak tahun 2018 sebagai sistem informasi Pegadaian syariah.[4] Baridwan dalam bukunya menjelaskan sistem informasi adalah suatu kerengka dan prosedur yang saling berhubungan disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh dalam pelaksanaan kegiatan fungsi utama dari perusahaan.[5] Parasuraman, dkk menjelaskan dimensi kualitas layanan yang diterapkan pada kualitas sistem informasi, antara lain: 1) berwujud (*tangible*), 2) keandalan (*reliability*), 3)

[4] Lindi Anjar Sari, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadain Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kobomas Gresik)*, (UIN Sunan Ampel Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019), h. 5.

[5] Zaki Baridwan, *Sistem Informasi Akuntansi*, (BPFE: Yogyakarta, 2008), h. 3.

responsif (*responsiveness*), 4) kepastian (*assurance*), dan 5) Empati (*emphaty*).[6] Berdasarkan hasil penelitian Lindi Anjar Sari menyimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi berbasis layanan *mobile* mampu memudahkan nasabah bertransaksi dan bisa memberikan layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah.[7]

Adanya pelayanan digital yang mumpuni diharapkan nasabah merasa puas terdahap layanan suatu perusahaan, hal ini akan sendirinya membuat nasabah tersebut loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaiknya dalam transaksi untuk memenuhi kebutuhan dan mempermudah dalam bertransaksi. Pegadaian Syariah menempatkan teknologi informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan dalam menyediakan layanan prima maupun lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Pengembangan sistem teknologi informasi di pegadaian juga

[6] First Wanita, dkk, M*engukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO*, (Volume 1 Nomor 2, 2016) h, 4.

[7] Lindi Anjar Sari, *Analisis Penerapan Sistem*…, h. iv

memperhatikan perkembangan teknologi dan bisnis dimana arah bisnis telah berubah ke arah digital dengan munculnya startup, fintech dan pesatnya perkembangan pasar *e-commerce*. Sistem teknologi informasi di pegadaian telah mempersiapkan pembangunan platform teknologi digital pada *system* aplikasi, keamanan dan infrastruktur. Hal tersebut dilakukan agar Pegadaian dapat melakukan penetrasi pasar ke nasabah dengan memanfaatkan layanan *system* digital.[8]

Berdasarkan riset awal peneliti terhadap beberapa nasabah yang peneliti temui di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Kota Bengkulu, didapatkan kenyataan dilapangan bahwa sebagian nasabah membenarkan bahwa PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) telah menerapkan sistem PSDS, selain itu ada juga nasabah yang mengaku belum mengetahui adanya aplikasi tersebut, berdasarkan riset awal tersebut peneliti menyimpulkan

[8] First Wanita, dkk, *"Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO",* (Volume 1 Nomor 2, 2016), h. 4.

bahwa adanya permasalahan yaitu masih rendahnya pengatahuan nasabah terhadap adanya program PSDS. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Pegadaian Syariah (PSDS) PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi".

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan maka penelitian ini hanya fokus pada masih rendahnya pengatahuan nasabah terhadap adanya program PSDS.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS)?
2. Apakah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS)?

3. Bagaimana perspektif etika bisnis Islam mengenai penerapan aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dikalangan masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS).
2. Untuk mengetahui apakah upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS).
3. Untuk mengetahui perspektif etika bisnis Islam mengenai penerapan aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dikalangan masyarakat.

E. Kegunanaan Penelitian

1. Secara Teoritis, penelitian diharapkan dapat menambah wawasan bagi akademis mengenai implementasi sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi

perspektif etika bisnis Islam.

2. Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan jenis kualitatif berbentuk skripsi yang di tulis oleh Muhammad Fikri dengan judul *"Implementasi Fungsi Manajemen Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Pradesa Finance Mandiri Kabupaten Langkat"*. Penelitian ini membahas tentang implementasi fungsi manajemen di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Pradesa Finance Mandiri Kabupaten Langkat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) implementasi fungsi manajemen di Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Pradesa Finance Mandiri sudah berjalan dengan baik, hal tersebut karena sudah memenuhui fungsi manajemen yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan, dan fungsi pengawasan yang tidak mengalami kendala; dan (2) faktor

yang mendukung fungsi manajemen di BMT Pradesa Finance Mandiri, yaitu: fasilitas, sumber daya manusia, mutu produk, keuangan, dan administrasi. Faktor yang menghambat fungsi manajemen yaitu: sulitnya penerapan sistem online, kurangnya personalitas kinerja pengelola, kurangnya sumber dana, dan *job description* tidak transparan.[9]

Jurnal nasional yang dijadikan sebagai acuan dari penelitian ini yaitu jurnal yang disusun oleh Ramlah M, Nur Indah Sari dengan judul *"Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)"*. Indonesia adalah salah satu Negara yang menggunakan prinsip-prinsip Manajemen dalam pengelolaan Organisasi atau perusahaan sekaligus sebagai Negara Muslim terbesar di dunia. Dalam hal ini termasuk membahas tentang aktivitas bisnis (manajemen). Manajemen organisasi/perusahaan mencakup pengelolaan SDM yang

[9] Muhammad Fikri, Skripsi *"Implementasi Fungsi Manajemen Di Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Pradesa Finance Mandiri Kabupaten Langkat"* (Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan, 2018)

dapat dipadukan dengan ajaran-ajaran Islam yang berasal dari Al-Qur'an dan Hadist. Manajemen berbasis syariah pada umumnya hanya dilakukan oleh Organisai atau perusahaan yang pemiliknya seorang Muslim yang mengharuskan seluruh pekerjanya orang Islam dan mengharuskan pekerjanya mengikuti aturan yang telah diterapkan secara syariah.[10]

Jurnal internasional yang dijadikan acuan dalam penelitian ini disusun oleh Lisda Damai Yanti dan Achmad Firdaus yang berjudul *"Impact of Total Quality Management (TQM) Implementation on Service Quality and Performance of Islamic Banks"*. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas layanan dan kinerja bank syariah. Temuan penelitian menunjukan ada pengaruh yang signifikan antara TQM terhadap kualitas layanan. Demikian juga dengan kualitas layanan terhadap kinerja bank syariah terdapat pengaruh yang signifikan.

[10] Ramlah M Dan Nur Indah Sari, *"Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PT..KIN)".* DINAMIS-Journal Of Islamic Management And Bussines, Vol. 1, No. 1 April 2018, h. 11.

Namun tidak ada pengaruh yang signifikan secara langsung antara TQM terhadap kinerja bank syariah.[11]

G. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, pemilihan objek penelitian perusahaan yang telah menerapkan sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan diperlukan analisis lanjutan sebagai bentuk evaluasi implemntasi aplikasi PSDS.

2. Jenis Penelitian dan Jenis Data

Penelitian ini mengunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi,

[11] Lisda Damai Yanti Dan Achmad Firdaus, "*Impact Of Total Quality Management (TQM) Implementation On Service Quality And Performance Of Islamic Banks".* Millah: Jurnal Studi Agama, ISSN: 2527-922X (P); 1412-0992 (E), Vol. XVII, No. 1 (2017), Pp. 31-46, DOI: 10.20885/Millah.Vol17.Iss1.Art2. h. 31.

tindakan, dan lain-lain secara logistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.[12] Jenis data yang dikumpulkan dengan menggunakan primer yang bersumber dari karyawan dan nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber tempat mendapatkan data penelitian informasi penelitian berarti data di peroleh berupa orang, benda gerak atau proses sesuatu, adapun informan dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah dari PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

[12] Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitataif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 14.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan kata lain, teknik observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan yang digunakan dengan mengadakan pengamatan fenomena-fenomena yang dijadikan pengamatan.

b) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.[13] Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia

[13] Suharsimi Arikunto, *Prosedur*..., h. 194.

dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode observasi (pengamatan).[14]

c) Dokumentasi

Menurut Arikunto, teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti agenda, dan sebagainya.[15] Dengan arti lain, dokumentasi ialah pengumpulan foto-foto selama penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.[16] Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara

[14] Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 100.
[15] Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h. 210.
[16] Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*¸ (Yogyakarta: Teras, 2011), h 59.

menggorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola (hubungan antar kategori), memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis dalam penelitian kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis, berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpulkan. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik trianggulasi.[17]

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

[17]Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015) h, 89

1) Pengumpulan Data

Merupakan hasil dari data informasi yang diperoleh dari pengumpulan data baik menggunakan teknik wawancara, pengamatan maupun observasi, data yang terkumpul masih berupa data mentah yang belum diolah, sehingga masih perlu dipilih data yang penting dan tidak.

2) Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih fokus dan tajam, karena data yang menumpuk belum dapat memberi gambaran yang jelas. Reduksi data merupakan penyederhanaan yang diperoleh dari catatan lapangan sebagai upaya untuk mengorganisasikan data dan memudahkan penarikan kesimpulan.

3) Penyajian Data

Data yang dihasilkan melalui proses reduksi data akan langsung disajikan sebagai kumpulan informasi terusan yang memberikan kemungkinan

adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti membuat bagian ini dengan naratif guna memperjelas hasil penelitian ini.

4) Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data kemudian direduksi dan diverifikasi, pengertian verifikasi adalah pembuktian yaitu proses proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola dan penjelasan, kemudian data disajikan dan disimpulkan. Kesimpulan yang diverifikasi selama penelitian untuk mencari kesimpulan akhir.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan untuk memudahkan penyusunan tugas akhir ini, pembahsan dibagi dalam lima bab yaitu sebagai berikut:

Bab Pertama pendahuluan, yang memuat tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab Kedua kajian teoritis, yang memuat tentang definisi sistem informasi, pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pelayanan digital, pelayanan dalam Islam, definisi kemudahan, kemudahan dalam Islam, kepuasan nasabah, dimensi kepuasan nasabah, faktor-faktor penentu nasabah, kepuasan nasabah menurut perspektif Islam.

Bab Ketiga gambaran umum objek penelitian, yang memuat tentang profil pegadaian syariah, visi, misi, struktur organisasi, personalia dan deskripsi tugas Pegadaian Syariah (persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, produk dan jasa pegadaian syariah, dan analisa penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah.

Bab Keempat hasil penelitian dan pembahasan, yang memuat tentang pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) serta perspektif etika bisnis Islam mengenai penerapan

aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dikalangan masyarakat.

Bab Kelima penutup, yang memuat tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Pengetahuan

1. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah suatu hasil dari rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang penting dalam terbentuknya perilaku terbuka atau *open behavior*. Pengetahuan atau *knowledge* adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui panca indra yang dimilikinya. Pada waktu penginderaan untuk menghasilkan pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Pengetahuan seseorang sebagian besar diperoleh melalui indra pendengaran dan indra penglihatan.[18]

[18] Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 24.

Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal dan sangat erat hubungannya. Diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan semakin luas pengetahuannya. Tetapi orang yang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh dari pendidikan formal, tetapi juga diperoleh dari pendidikan non formal. Pengetahuan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif.[19] Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu.

2. Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo pengetahuan seseorang terhadap suatu objek mempunyai intensitas atau tingkatan yang berbeda. Secara garis besar dibagi menjadi enam tingkat pengetahuan, yaitu:

a) Tahu (*Know*)

[19] Protasius Hardono Hadi, *Filsafat Pengetahuan*, (Palembang: Percetakan Kanisius, 1994), h. 11.

Tahu diartikan sebagai *recall* atau memanggil memori yang telah ada sebelumnya setelah mengamati sesuatu yang spesifik dan seluruh bahan yang telah dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Tahu disisni merupakan tingkatan yang paling rendah. Digunakan untuk mengukur orang yang tahu tentang apa yang dipelajari.

b) Memahami (*Comprehention*)

Memahami suatu objek bukan hanya sekedar tahu terhadap objek tersebut, dan juga tidak sekedar menyebutkan, tetapi orang tersebut dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahuinya. Orang yang telah memahami objek dan materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menarik kesimpulan, meramalkan terhadap suatu objek yang dipelajari.[20]

c) Aplikasi (*Application*)

[20] Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber…,* h. 25.

Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek yang dimaksud dapat menggunakan ataupun mengaplikasikan prinsip yang diketahui tersebut pada situasi atau kondisi yang lain. Aplikasi juga diartikan aplikasi atau penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip, rencana program dalam situasi yang lain.

d) Analisis (*Analysis*)

Analisis adalah kemampuan seseorang dalam menjabarkan atau memisahkan, lalu kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen dalam suatu objek atau masalah yang diketahui. Indikasi bahwa pengetahuan seseorang telah sampai pada tingkatan ini adalah jika orang tersebut dapat membedakan, memisahkan, mengelompokkan, membuat bagan (diagram) terhadap pengetahuan objek tersebut.

e) Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis merupakan kemampuan seseorang dalam merangkum atau meletakkan dalam suatu

hubungan yang logis dari komponen pengetahuan yang sudah dimilikinya. Dengan kata lain suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang sudah ada sebelumnya.

f) Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu objek tertentu. Penilaian berdasarkan suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau norma-norma yang berlaku dimasyarakat.[21]

3. Proses Perilaku Tahu

Menurut Donsu proses adopsi perilaku yakni sebelum seseorang mengadopsi perilaku baru di dalam diri orang tersebut terjadi beberapa proses, diantaranya:

a) *Awareness* ataupun kesadaran yakni apda tahap ini individu sudah menyadari ada stimulus atau rangsangan yang datang padanya.

[21] Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber…,* h. 26-27.

b) *Interest* atau merasa tertarik yakni individu mulai tertarik pada stimulus tersebut.

c) *Evaluation* atau menimbang dimana individu akan mempertimbangkan baik dan tidaknya stimulus tersebut bagi dirinya. Inilah yang menyebabkan sikap individu menjadi lebih baik.

d) *Trial* atau percobaan yaitu dimana individu mulai mencoba perilaku baru.

e) *Adaption* atau pengangkatan yaitu individu telah memiliki perilaku baru sesuai dengan pengetahuan, sikap dan kesadaran terhadap stimulus.[22]

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Wawan dan Dewi, faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah sebagai berikut:

a) Pendidikan

Pendidikan merupakan bimbingan yang diberikan untuk perkembangan seseorang menuju impian atau cita-cita tertentu yang menentukan untuk

[22] Jenita Donsu, *Psikologi Kepribadian,* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017), h. 36.

berbuat dan mengisi kehidupan. Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap berpesan serta dalam pembangunan pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi.

b) Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu perbuatan yang harus dilakukan demi menunjang kehidupan. Pekerjaan tidak diartikan sebagai sumber kesenangan, akan tetapi merupakan cara mencari nafkah yang memiliki banyak tantangan dan banyak menyita waktu.

c) Umur

Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matangdalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya.

d) Faktor Lingkungan

Lingkungan ialah seluruh kondisi yang ada sekitar manusia dan pengaruhnya dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku individu atau kelompok.

e) Sosial Budaya

Sistem sosial budaya pada masyarakat dapat memberikan pengaruh dari sikap dalam menerima informasi.[23]

B. Sistem Informasi

Cole dalam bukunya Baridwan mendefinisikan sistem sebagai suatu gugus komponen yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana. Terdapat tiga hal yang penting dalam definisi tersebut; pertama, adanya maksud dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. kedua, adanya suatu rancangan komponen-komponen, dan yang ketiha adanya input informasi, *energy* (tenaga) dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan sesuai dengan rencana. Hal selars dengan apa yang

[23] Wawan dan Dewi, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2010), h. 38-39.

dikelaskan Richard A. Johnson, dkk, dalam bukunya yang berjudul *The Theory and Mangement of System*.[24]

Menurut Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan yang sekarang atau keputusan yang akan datang.[25] Menurut Burch dan Starter menyatakan bahwa informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Kemudian menurut Romney dan Steinbart menyatakan bahwa terdapat tujuh karakteristik informasi yang berguna, yaitu:

1. Relevan

   Informasi yang relevan merupakan informasi yang berhubungan dengan apa yang diperlukan. Informasi yang relevan juga dapat mengurangi ketidakpastian.

2. Reliable

---

[24] Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), h. 3.

[25] Rini Asmara, Alhamidi, *Pengolahan Data Rehabilitas Penyalahgunaan Narkoba Pada Klinik Aqilah Payakumbuh*, (J-Clik Sistem Informasi dan Manajemen Informatika, Vol 4, No 1, 2017), h.75.

Informasi yang reliable merupakan informasi yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bebas dari kesalahan atau bias dan menyajikan suatu kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat.

3. Lengkap

   Informasi yang lengkap berarti dalam penyajian informasi tersebut tidak menghilangkan aspek penting dari suatu kejadian yang diukur.

4. Tepat Waktu

   Informasi harus tepat waktu dan apabila informasi datanya terlambat, bisa saja informasi tersebut tidak berguna lagi.

5. Dapat Dipahami

   Informasi disajikan dalam format yang mudah dimengerti oleh pengguna informasi dan jelas.

6. Dapat Diverifikasi

   Informasi dapat diverifikasi yang mana jika ada dua atau lebih orang yang independen dan berpengetahuan

di bidang yang sama, mereka dapat menghasilkan informasi yang sama.

7. Dapat Diakses

   Informasi mudah diakses dan tersedia untuk pengguna saat mereka membutuhkan informasi tersebut dan dalam format yang dapat digunakan.[26]

Menurut Hartono, sistem informasi merupakan suatu sistem yang berada secara internal pada organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem informasi adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentranformasi data, sehingga mampu menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk mencapai suatu tujuan.

C. Kemudahan Layanan Transaksi

[26] Thomas Andika Permana, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi kasus di Klinik Adhiwarga PKBI DIY*, (Universitas Sanata Dharma, Yoyakarta, 2017), h. 13-14.

Kemudahan penggunaan teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dan mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.[27] *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai kepercayaan, konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan seseorang untuk dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Jika kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan menggunakannya. Sebaliknya apabila kepercayaan pengguna terhaap suatu sistem informasi tidak mudah digunakan, maka pengguna tidak akan menggunakannya.[28]

Kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari

---

[27] Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Program Studi Akuntansi, Yogyakarta*, (Universitas Negeri Yogyakarta: Program Studi Akuntansi, 2012), h.7-8.

[28] Ni Wayan Radha M., *Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android menggunakan Pendekatan TAM*, (Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2018), h.12-13.

sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.[29]

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya adalah bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak berakibat kepemilikan apapun.[30] Parasuraman, dkk mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari pembandingan antara harapan dengan kinerja.[31] Jadi

---

[29] Irmadhani, Mahendra Adhi Nugroho, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, (Jurnal: Universitas Negeri Togyakarta, 2012), h. 7.

[30] R. Ahmad, *Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru*, (UIN Sunan Ampel, 2015), h. 47.

[31] Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, (UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), h. 20.

pelayanan adalah kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pelayanan terbaik yang disebut juga pelayanan prima. Pelayanan prima yang disebutkan oleh Barata adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

Ciri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam lima dimensi besar sebagai beriku:

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsivenes* (ketanggapan), untuk membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat.
3. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

4. *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan nasabah serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta komunikasi.[32]

Layanan *e-service* sebagai penyerahan jasa dengan menggunakan media yang baru berupa web. Keberadaan bukti dari kualitas layanan yang ada atas penyerahan melalui *website* merupakan kesuksesan strategi yang sangat penting dibandingkan dengan harga murah dan keberadaan web.[33] *E-service quality* banyak digunakan diberbagai industri maupun perusahaan, termasuk perbankan dan non perbankan, ini merupakan dasar penting bagi kepuasan pelanggan yang terkait erat dengan perilaku dan konsumsi pra pembelian nasabah pengambilan keputusan. Zeithaml dalam Giovanis mendefinisikan *e-service quality* sebagai situs web

[32] Fadhel M Ilham, A*nalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara*, (Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017), h. 14.

[33] Hakiki Rahbania, *Analisis Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust serta Perceived Usefulness Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satifaction pada Pengguna Whatsapp di Kota Samarinda*, (Politeknik Negeri Samarinda, 2018), h. 38.

memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif .[34]

Menurut Zeithaml, ada beberapa kriteria yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan online, yaitu:

1. Ketersediaan informasi dan isi (*Information availability and content*)

   Ketersedian dan kelengkapan informasi yang disampaikan sering ditemukan menjadi sangat penting sebagai alasan dalam berbelanja online. Kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan terhadap pengalaman dan pembelian produk dan akan meningkatkan niat untuk kembali mengunjungi dan melakukan transaksi melalui online.

2. Mudah digunakan (*Ease of use*)

   Transaksi yang dilakukan melalui internet-based terlihat kompleks dan sangat mengintimidasi banyak

[34] Evita Rahayu, *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee*, (UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018), h. 20.

pelanggan dalam menggunakannya. Sangat rasional jika kemudahan dalam menggunakan suatu aplikasi maupun web adalah faktor yang menentukan terhadap kualitas layanan online yang dirasakan.

3. Keamanan atau privasi (*Security/privacy*)

   Privasi ini melibatkan perlindungan terhadap informasi pribadi pelanggan yang dimiliki agar tidak dipublikasikan kepada website lainnya dan juga menyediakan persetujuan yang diberitahukan.

D. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis dalam syari'ah Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.[35] Oleh sebab itu, etika bisnis Islam yang dimaksud dalam kajian teoritis ini adalah segala sesuatu hal

[35] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat,* (Yogyakarta: Pustakan Pelajar, 2009), h. 171.

yang berhubungan dengan ekonomi, yang sistem dan regulasi didalamnya lebih mengedepankan nilai-nilai Islam, serta mengimplementasikan etika (akhlak) dalam setiap bisnis usaha yang dijalani.

Prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam, anatara lain:[36]

1. Jujur dalam Takaran (*Quantity*)

   Kejujuran merupakan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun. Jujur dalam takaran ini

2. Menjual Barang yang baik mutunya (*Quality*)

   Kepercayaan adalah sangat mendasar dalam kegiatan bisnis. Dalam bisnis untuk membangun kerangka kepercayaan itu seorang pedagang harus mampu berbuat jujur atau adil, baik terhadap dirinya maupun terhadap orang lain. Kejujuran ini harus direalisasikan antara lain dalam praktik penggunaan timbangan yang tidak membedakan antara kepentingan pribadi (penjual)

[36] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam Tataran Teoritis dan Praktis*, (UIN Malang Perss, 2008), h. 101.

maupun orang lain (pembeli). Dengan sikap jujur maka kepercayaan pembeli akan tercipta dengan sendirinya.

3. Dilarang Menggunakan Sumpah (*Al-Qasm*)

   Seringkali ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, terutama di kalangan para pedagang kelas bawah apa yang dikenal dengan "obral sumpah". Mereka terlalu mudah menggunakan sumpah dengan maksud untuk meyakinkan pembeli bahwa barang dagangannya benar- benar berkualitas dengan harapan agar orang terdorong untuk membelinya. Dalam Islam perbuatan semacam itu tidak dibenarkan karena juga akan menghilangkan keberkahan

4. Longgar dan Bermurah Hati (*Tasamuh dan Tarahum*)

   Dalam transaksi terjadi kontak antara penjual dan pembeli.Dalam hal ini penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada setiap pembeli. Bukanlah senyum dari seorang penjual terhadap pembeli merupakan wujud refleksi dari sikap ramah yang menyejukkan hati sehingga para pembeli akan merasa senang. [37]

[37] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis…*, h. 101.

5. Membangun Hubungan Baik Antar Kolega

   Islam menekankan hubungan konstruktif dengan siapa pun, inklud antar sesama pelaku dalam bisnis. Islam tidak menghendaki dominasi pelaku yang satu di atas yang lain dalam bentuk monopoli.

6. Tertib Administrasi

   Dalam dunia perdagangan wajar terjadi praktik pinjam meminjam. Dalam hubungan ini al-Qur'an mengajarkan perlunya administrasi hutang piutang agar manusia terhindar dari kesalahan yang mungkin terjadi.

7. Menetapkan Harga dengan Transparan

   Harga yang tidak transparan bisa mengandung penipuan. Oleh karena itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam Islam agar tidak terjerumus dalam riba. Kendati dalam dunia bisnis kita tetap ingin memperoleh prestasi (keuntungan), Namun hak pembeli harus tetap dihormati. Dalam arti penjual harus bersikap toleran terhadap kepentingan pembeli,

terlepas apakah ia sebagai nasabah tetap maupun bebas (insidentil).

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perkembangan Pegadaian Syariah

Sejarah pegadaian dimulai pada saat pemerintah penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Vanleening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Vanleening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat (*liecentiestelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *liecentiestelsel* diganti menjadi *pacthstelsel* yaitu

pendirian Pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah.[38]

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode pacthstelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan *"culturstelsel"* dimana dalam kajian tentang Pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatblad (Stbl) No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli pemerintah dan tanggal1 April 1902 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat).[39]

---

[38] https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

[39] https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

Pada masa pendudukan Jepang, gedung kantor Jawatan Pegadauan yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipendahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun struktur Jawatan Pegadaian.

Sesudah bangsa Indonesia memproklamirkan kemerdekaan pada tahun 1945, yaitu pada tanggal 1 Januari 1961 penguasaan terhadap Pegadaian Negara mengalami peralihan sehungga Pegadaian Negara dijadiian Perusahaan Negara (PN) dan berada dalam lingkup Departemen Keungan Pemerintah RI berdasarkan peraturan pemerintah No. 176 tahun 1961. Selanjutnya, status badan hukum Pegadaian sebagai perusahaan Jawtan (Perjan) berdasarkan intruksi Presiden RI No. 17 tahun 1969, serta surat keputusab menteri No. Kep664/MK/9/1969. Setelah itu, peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990 mengubah dasar hukum Perusahan Jawatan (PERJAN) menjadi perusahaan Umum

(PERUM) Pegadaian. Peraturan pemerintah dimaksud, diubah menjadi peraturan pemerintah No. 103 tahun 2000 tentang Pegadian. Kemudian pada tahun 2011 dari Perusahaan Umum berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan PP No. 51/2011. Selanjutnya pada tanggal 1 April 2012 diterbitkan akta pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Pegadaian atau disingkat dengan PT. Pegadaian (Persero) No. 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat dihadapan notaris Nanda Fauziwan, SH., M., Kn, yang berkedudukan di Jakarta.[40]

Pegadaian Syariah kantor Cabang Simpang Skip Bengkulu ini beralamat di JL. S. Parman, No. 20, samping Bank Danamon, Kel. Penurunan, Kec. Ratu Samban, Kota Bemgkulu. Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu ini dirikan pada tanggal 29 April 2009, dan mulai beroperasi pada bulan Mei 2009. Saat ini Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu telah memiliki 6 kantor Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) atau Unit Pegadian

[40] https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

Syariah (UPS) yang tersebar diberbagai wilayah di Kota Bengkulu, diantaranya adalah UPS Penurunan, UPS Seamngka, UPS Timur Indah, UPS Taba Cemekeh, UPS Merasih, UPS Pasar Singkut. Kegitan operasional Pegadian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu dilaksanakan selama 6 hari kerja, yaitu dimulai hari senin s/d hari sabtu dengan jam operasional dimulai pada pukul 07.30- 15.00 WIB, dan hari sabtu yang dimulai pada pukul 07.30-12.30 WIB.

B. Visi dan Misi Pegadian Syariah

8. Visi
   a) Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis Fidusia.
   b) Selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menegah kebawah.
9. Misi
   a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pemmbinaan terhadap

usaha golongan menegah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

b) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastrukur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegdaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain reguonal dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.[41]

C. Makna Logo dan Motto Pegadian Syariah

Pada logo pegadaian tersebut, simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama, yaitu pembiayaan gadai dan mikro, emas dan aneka jasa. Simbol

[41] https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

timbangan timbangan merepresentasikan keadilan dan kejujuran. Hampir sama dengan logo lama, warna hujai tetap menjadi pilihan utama, bedanya logo baru menggunakan warna hijau lebih variatif. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang melindungi dan membantu masyarakat.[42]

Motto yang ditampilkan "mengatasi masalah tanpa masalah", yang bermakna bahwa PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu sebagai salah satu perusahaan dibidang jasa mampu mengatasi masalah keuangan dengan cara yang mudah dan waktu yang relatif singkat. Cara pelayanannya yang sederhana dan target operasionalnya yang melayani nasabah dari berbagai kalangan masyarakat, menjadikan PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu sebagai alternative dalam mengatasi masalah keuangan tanpa mengalami masalah. Jadi dengan menyertakan kartu tanda pengenal,

[42] www.Pegadaian.Co.Id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

maka setiap masalah dapat memperoleh pinjaman dalam waktu yang realtive singkat.

Maka atas dasar inilah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu menjadi suatu bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian. Sebagai rasa kerja yang kuat, PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu juga mempunyai etos atau budaya kerja yang menanggulangi setiap bentuk pelayanan kepada masyarakat sehingga sanggup mengatasi setiap permasalahan keuangan yang timbul.

D. Kegiatan dan Teknik Operasional Pegadaian Syariah

1. Kegiaatan Operasonal

a) *Rahn*, yaitu kegiatan menyalurkan uang pinjaman kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai.

b) Menerima jasa taksiran, yaitu pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui nilai riil dari barang yang dimilikinya, seperti emas, berlian, dan barang-barang bernilai lainnya.

c) Bekerjasama dengan pihak ketiga dalam memanfaatkan assey perusahaan dalam bidang bisnis properti, seperti dalam pembangunan gedung kantor dan pertokohan dengan sistem *Build Operate and Transfer* (BOT).

d) Multi *Payment Online*, yaitu jasa pembayaran,seperti telkom, listrik, pulsa, tiket kereta api, asuransi, PDAM, dan lain-lain.

e) Arrum emas, yairu pembiayaan yang berprinsip syariah untuk memudahkan para pengusaha mikro untuk mendapatkan tambahan modal.

f) Arrum BPKB, yaitu pinjaman berprinsip syariah berdasarkab hukum fidusia bagi para pengusaha mikro dan kecil dengan menggunakan agunan berupa BPKB motor atau mobil.

g) Arrum Haji, yaitu pembiayaan yang diberikan Pegadaian Syariah untuk mendapatkan nomor porsi haji.

h) *Remittance*, yaitu pelayanan dalam mengirim dan menerima uang dari dalam dan luar negeri.

i) Tabungan Emas, yaitu pelayanan kepada masyarakat yang ingin memiliki emas dengan cara mencicilnya dalam bentuk tabungan.

j) Amanah, yaitu layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang *flesible*.[43]

2. Teknik Operasiona

a) Nasabah menjaminkan barang kepada Pegadaian Syariah untuk mendapatkan pembiayaan.

b) Barang yang digadai kemudia ditaksir oleh penaksir, penaksiran dilakukan untuk mengetahui nilai barang gadai tersebut dan sebagai dasar dalam memberikan pembiayaan.

c) Setelah mengetahui nilai taksiran dari barang yang digadaikan, kemudian nominal dari hasil taksiran tersebut diserahkan kepada kasir untuk selanjutnya diberikan pembiayaan.

[43] www.Pegadaian.Co.Id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

d) Pegadaian Syariah dan nasabah menyetujui akad *rahn*. Akad ini menyangkut berbagai hal yang terkait dengan kesepakatan biaya gadai, jatuh tempo gadai, dan sebagainya.

e) Nasabah menebus barang yang digadaikan setelah jatuh tempo.[44]

E. Produk PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Kota Bengkulu

1. *Rahn* (Gadai Emas, Kendaraan dan Elektronik)

Pembiayaan *rahn* dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat tang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

Keunggualan:

a) Layanan *rahn* tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.

b) Prosedur pengajuannya sangat mudah.

[44] www.Pegadaian.Co.Id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

c) Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian.
d) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
e) Pinjaman (*marhun bih*) mulai dari 50 ribu - 200 juta rupiah atau lebih.
f) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijaroh saja atau mengangsur sebagai uang pinjaman.
g) Pelunasan dapat dilalukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *mu'nah* selama masa pinjaman.
h) Tanpa harus membuka rekening, nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai lalu barang jaminana tersimpan aman di Pegadaian.[45]

Persyaratan:

a) Fotocopy KTP atau identitas lainnya.
b) Menyerahkan barang jaminan.

[45] Brosur Produk Rahn, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

c) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

2. Arrum BPKB (Pembiayaan Usaha Mikro)

Pembiayaan Arrum (*Ar Rahn* Untuk Usaha Mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.

Keunggulan:

a) Prosedur pengajuan *marhun bih* (pinjaman) mudah.
b) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor.
c) Proses *marhun bih* (pinjaman) hanya butuh 3 hari.
d) *Mu'nah* perbulan hanya 0,7% dari nilai jaminan.
e) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan.
f) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

Persyaratan:

a) Memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan berjalan 1 tahun.

b) Fotocopy KTP dan kartu keluarga.

c) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotocopy STNK dan Faktur Pmebelian).[46]

3. Arrum Emas (Gadai Emas Sistem Angsuran)

Pembiayaan arrum emas pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan berupa emas.

Keunggulan:

a) Prosedur pengajuan *marhun bih* (pinjaman) mudah.

b) Agunan cukup emas yang dimiliki oleh nasabah.

c) Proses *marhun bih* (pinjaman) hanya butuh 3 hari.

d) *Mu'nah* perbulan kurang lebih 0.7% dari nilai taksiran.

e) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan.

f) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

Persyaratan:

a) Fotocopy KTP dan kartu keluarga.

[46] Brosur Produk Produk Arrum BPKB, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

b) Menyerahkan dokumen kepemilikan.[47]

4. Arrum Haji (Pembiayaan Porsi Haji)

Pembiayaan arrum haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan anda kemudahan pendaftran dan pembiayaan haji. Jaminan emas minimal Rp 7 juta plus bukti SA BPIH SPPH & buku tabungan haji. Uang pinjaman Rp 25 juta dalam bentuk tabungan haji.

Keunggulan:

a) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
b) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.
c) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
d) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

Persyaratan:

a) Memenuhi syarat sebagai pendaftran haji,
b) Foto copy KTP.[48]

[47] Brosur Produk Arrum Emas, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

5. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

Keunggualan:

a) Pegadaian tabungan emas tersedia di Kantor Cabang di seluruh Indonesia.
b) Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram).
c) Layanan petugas yang profesional.
d) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
e) Mudah dan cepat untuk memnuhi kebutuhan dana anda.

Prosedur tabungan Emas.

[48] Brosur Produk Arrum Haji, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

a) Membuka rekening tabungan emas di Kantor Cabang Pegadaian hanya dengan melampirkan fotocopy identitas diri (KTP/ SIM/ Passpor) yang masih berlaku.
b) Mengisi formulir pembukaan rekening serta membayar biaya administrasi sebesar Rp. 5000,- dan biaya fasilitas titipan selama 12 bulan sebesar Rp. 30.000,-.
c) Proses pembelian emas dapat dilakukan dengan kelipatan 0,01 gram dengan atau sebesar RP. 5330,- untuk tanggal hari ini (17-03-2016). Misalnya jika ingin membeli 1 gram, maka harganya adalah Rp. 533.000,-.
d) Apabila membutuhkan dana tunai, saldo titipan emas anda dapat dijual kembali (*bayback*) ke Pegadaian dengan minimal penjualan 1 gram dan anda dapat menerima uang tunai sebesar Rp. 518.000,- untuk tanggal untuk tanggal 17-03-2016.
e) Apabila menhebdaki fisikemas batangan, anda dapat melakukan order cetak dengan pilihan keping (3gr, 10gr, 25gr, 30gr, dan 100gr).

f) Minimal saldo rekening adalah 0,1 gram.

g) Transaksi penjualan emas kepada Pegadaian dan pencetakan emas tabungan, saat ini hanya dapat dilayani di Knator Cabang tempat pembukaan rekening dengan menunjukkan Buku Tabungan dan identitas diri yang asli.[49]

6. Multi Payment Online (MPO)

Multi payment online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti ;istril, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertansaksi tanpa harus memiliki rekening bank.

Keunggulan:

a) Layanan MPO tersedia di outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.

[49] Brosur Produk Tabungan Emas, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

b) Pembayaran secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan kenyaman dalam bertransaksi.
c) Biaya administrasi Kompetitif.
d) Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas.
e) Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruah proses dilakukan dalam satu loket layanan.
f) Setiap nasabah dapat melaukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan.
g) Prosedur sangat mudah. Nasabah tidak harus memiliki rekening di Bank.

Persyaratan:

a) Nasabah cukup datang ke outlet Pegadaian di seluruh Indonesai.

b) Membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepone, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api dan lain sebagainya.[50]

7. Mulia (Pembiayaan Emas Batangan)

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

Keunggulan:

a) Proses mudah serta menjadi altenatif investasi yang aman.
b) Emas batangan sangat liquid memenuhi kebutuhan dana mendesak.
c) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat dari 5 gram sampai dengan 1 kilogram.

[50] Brosur Produk *Multi Payment Online* (MPO), PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

d) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolotif (kelompok), ataupun arisan.
e) Uang muka mulaindari 10% sampai dengan 90% dari logam mulia.
f) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan.

Persyaratan:

a) Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke outlet Pegadaian dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli.
b) Untuk pembelian secara angsuran nasabah dapat menetukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan angsuran yang telah ditetapkan.[51]

8. Amanah (Pembiayaan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karywan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

[51] Brosur Produk Mulia, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

Keunggulan:

a) Layanan amanah tesedia di outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
b) Uang muka terjangkau dan angsuran tetap.
c) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
d) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan.

Persyaratan:

a) Pegawai tetap suatu instansi pemerintahan/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun.
b) Melampirkan kelengkapan: fotokopi KTP (suami/isteri), fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi SK pengangkatan sebagi pegawai/karyawan tetap, rekomendasi atasan langsung, slip gaji 2 bulan terakhir, mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah

dan membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%) kemudian menandatangani akad Amanah.[52]

9. *Remittance* (Kirim/ Terima Uang Tanpa Rekening)

Remittance dalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional seperti *wertern Union*, Telkom Delima, BNI *Smart Remittance*, dan Mandiri *Remittance*. Pegadaian *Remittance* merupakan solusi terpercaya untuk kirim dan terima uang kapanpun dan dimanapun secara instan, cepat, dan aman.

Keunggulan:

a) Layanan Pegadaian remittance tersedia di kantor cabang Pegadaian di seluruh Indonesia.
b) Keamanan bertransaksi yang terpercaya, hanya dibayarkan kepada orang yang dituju.
c) Prosedur sangat mudah, penerima uang tidak harus memiliki rekening.

[52] Brosur Produk Amanah, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

Persyaratan:

a) Mengisi dan melengkapi form pengiriman uang.
b) Membawa kartu tanda pengenal (KTP/SIM/PASPORT). Syarat bagi nasabah penerima uang melaui Pegadaian.
c) Mengisi dan melengkapi form penerimaan uang.
d) Membawa nomor kontrol kiriman uang, PIN, Kode Transfer, atau MTCN dan membawa kartu tanda pengenal (KTP/SIM/PASPORT).[53]

[53] Pt. Pegadaian Syariah (Persero), *Remittance* (Kirim/Terima Uang Tanpa Rekening), www.pegadaian.co.id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu mengenai aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) yang memang sudah siap dan cukup andal, walaupun tidak lepas dari kekurangan, namun dengan kekurangan tersebut bisa diperbaiki dan diselsaikan dengan baik kinerja teknis situs, terutama ketersediaan dan pengoperasian situs web sesuai rencana. Seperti aplikasi online lainnya, kesalahan sistem adalah hal yang wajar jika terjadi, seperti penjelasan yang disampaikan oleh Atika Siti Aisyah atas keandalan aplikasi PSDS, ia mengatakan bahwa:

> "Ketika fungsi berfungsi dengan baik, saya dapaat memantau harga emas, meningkatkan tabungan emas, membayar angsuran, jadi intinya aplikasi dapat mempermudah transaksi yang tadinya kita harus ke outlet dengan adanya aplikasi dapat dilakukan dimana saja, namun memang kadang ada juga kendala yang

> dihadapi kadang aplikasi tidak berfungsi atau error, tapi permasalahan biasanya dapat diselsaikan dengan baik".[54]

Hal ini juga sesuai dengan pendapat nasabah yang lain, sebagaimana wawancara dengan Bella Purnama, ia menyampaikan sebagai berikut:

> "Ya, kak. Sebenarnya, saya sangat terbantu dengan program ini karena membuat transaksi pembayaran yang berhubungan dengan Pegadaian Syariah cukup mudah bagi saya. Tapi ketika saya akan melakukan transaksi gadai kadang ada kesalahan yang membuat saya tidak bisa menyelesaikan transaksi melalui program dan harus datang dan menunggu di pegadaian seperti biasa."[55]

Kemudian dalam hal kemudahan transaksi pada aplikasi PSDS dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Sumarti selaku nasabah di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, ia menyampaikan bahwa:

> "Saya sangat menyukai aplikasi PSDS ini bahkan lebih memilih aplikasi PSDS daripada aplikasi mobile banking, karena program ini sangat mudah digunakan. Karena keuntungannya lebih besar. Selain

[54] Atika Siti Aisyah, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

[55] Bella Purnama, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

> bisa menikmati fungsi gadai, salah satu favorit saya fiturnya adalah tabungan emas. Saya bisa mengupgrade tabungan emas saya di ponsel saya tanpa perlu repot di pegadaian. Itu menghemat banyak waktu, tentu saja pada masa Pandemi Covid 19 terasa lebih aman dengan transaksi online saja dengan mengurangi aktivitas diluar ruangan".[56]

Hal ini sesuai dengan hasil wawanca dengan karyawan di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO), bapak Redi menjelaskan bahwa tujuan dari adanya aplikasi PSDS ini yaitu untuk efektivitas dan efisiensi waktu serta alternatif dalam bertransaksi bagi nasabah, beliau menyampaikan:

> "Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari pegadaian itu sendiri. Seperti yang kita semua tahu, bagaimanapun juga, zaman menuntut lebih banyak kecepatan, ketepatan dan kemudahan ditambah dalam kondisi yang kurang menguntungkan saat ini disebebkan virus corona, saat ini kita sedang mempersiapkan era industri baru, industri 4.0, di mana semuanya harus digital. Sebagai badan usaha milik negara, pegadaian tidak mau ketinggalan dengan kemajuan ini, maka dari itu aplikasi PSDS dibangun untuk menjawab kekhawatiran industri 4.0".[57]

[56] Sumarti, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

[57] Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dapat mempermudah dalam bertransaksi karena bisa dilakukan dimana saja, menjadi solusi terbaik baik dalam segi layanan, efisiensi waktu dan efektivitas transaksi serta menjadi solusi dalam bertransaksi pada masa Pandemi Covid saat ini. Tetapi dalam hal ini juga terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error.

B. Upaya Meningkatkan Pengatahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu mengenai upaya dalam meningkatkan pengetahuan nasabah mengenai aplikasi pegadaian syariah *Service* (PSDS) dalam menanggapi kesulitan operasional yang timbul dari layanan yang mereka berikan, maka seluruh pegawai pegadaian berfungsi sebagai *customer service* untuk menanggapi permintaan nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Redi, beliau menjelaskan bahwa:

> "Kami tidak memiliki layanan pelanggan di pegadaian, tentu saja, tidak seperti organisasi keuangan bank. Sebab calon nasabah yang datang ke pegadaian itu seluruh masyarakat atau nasabah kebanyakan orang yang datang ke pegadaian mengalami kesulitan keuangan, terutama mereka tidak punya uang. Dengan demikian seluruh pegawai pegadaian berfungsi sebagai *customer service* karena mereka menanggapi permintaan nasabah".[58]

Kemudian pada saat terjadi kesalahan atau ketika masalah muncul selama transaksi pengguna harus tahu apa yang akan dilakukan, untuk hal tersebut maka seluruh karyawan yang ada di PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu harus siap membantu dalam menyelsaikan masalah , sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Syaroh:

> "Saya pengguna baru layanan ini, oleh karena itu saya tidak yakin dalam bertransaksi, ketika saya membayar biaya angsuran misalnya, kadang juga mengalami kesalahan dalam bertransaksi jadi saya datang ke outlet langsung untuk menyelsaikan masalahnya, Alhamdulillah kariawan PT. Pegadaian Syariah

[58] Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

> (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu siap membantu termasuk satpamnya bisa bantu mbak".[59]

Selanjutnya mengenai permasalahan yang bisa timbul dari aplikasi PSDS, seperti pembayaran kembali (*refund*), pengiriman dan penanganan biaya untuk barang dagangan. Apabila nasabah mengalami kerugian finansial akibat kesalahan sistem yang dialamikhususnya di aplikasi PSDS, maka mereka dapat mengajukan pengaduan baik melalui aplikasi dengan menelepon *call center* atau dapat juga langsung ke outlet Pegadaian, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Redi, beliau mengatakan:

> "Jika nasabah dapat menunjukkan dan mendokumentasikan transaksi yang hilang dan sistem, nasabah akan menerima penggantian atas kerusakan yang dialaminya. Untuk hal tersebut sebelum mengaktifkan akun PSDS, klien diminta untuk mengisi formulir dampak transaksi. Kemudian untuk pengaduan, bisa langsung komplain ke *call center* kalau transaksi lewat aplikasi, atau bisa juga ke pegadaian. Kalau lapor ke outlet, penanganannya agak lama, karena outlet hanya kirim lapor ke pusat. Karena aplikasi ini langsung ditransaksikan ke pusat. Jadi hubungi *call center* saja kalau mau cepat."[60]

---

[59] Syaroh, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

[60] Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

Lalu dalam penggunaan dan permasalahan yang terjadi berdasarkan aktifitas transaksi pada aplikasi PSDS berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Nasabah PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu yang melakukan sambungan telpon atau *call center* dalam menyelsaikan masalah yang terjadi pada saat bertransaksi dengan aplikasi PSDS, informan Ibu Syaroh menjelaskan sebagai berikut:

> "Waktu ibu mengalami masalah dengan aplikasi PSDS waktu itu ibu datang ke kantor SKIP, tapi disarankan oleh pegawai untuk menelpon langsung *call center* sebab menurut karyawan akan lebih cepat penyelsainnya, karyawan tetap mendampingi selama proses penyelsaiannya, menurut ibu call center PT. Pegadain Syariah (PERSERO), sangat cepat dan dapat membantu dalam menyelsaikan permasalahan yang saya hadapi, dan operatornya rama di telpon".[61]

Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Redi yang menjelaskan bahwa PT. Pegadain Syariah (PERSERO) dalam menyelsaikan permasalahan akan berusaha memberikan solusi yang aman, nyaman dan cepat untuk hal itu, pelanggan

[61] Syaroh, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

harus dapat mengobrol online atau menelepon karyawan layanan pelanggan bukan dijawab oleh mesin, sebagaimana hasil wawancara berikut:

> "Balasan pusat *call center* kami memang dijawab oleh manusia sebagai penangung jawab pakar TI kami, bukan komputer atau robot yang merespons secara otomatis dan sistematis. Tetapi dilayani oleh manusia yang berkompeten dibidangnya, Kontak yang dapat dihubungi oleh klien pegadaian sebenarnya terkait dengan karyawan yang ahli dalam bidang mereka".[62]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa walaupun PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu tidak memilki *customer service*, namun seluruh karyawan siap mebantu masalah yang terdapat pada aplikasi PSDS jika terjadi, hal ini juga menunjukkan bahwa respon karyawan terhadap permasalahan yang timbul sudah sangat baik dan pihak pegadaian juga sudah mempersiapkan solusi yaitu dengan menyediakan ahli yang dapat melayani dengan baik dan sepenuh hati terhadap permasalahan-permasalahan yang

[62] Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

terjadi pada aplikasi PSDS. Dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PSDS pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab.

C. Perspektif Etika Bisnis Islam Mengenai Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dikalangan Masyarakat

Berdasarkan hasil riste yang peneliti lakukan di PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu ditetapkan bahwa Etika Bisnis diterapkan dengan menggunakan aplikasi PSDS dengan indikator:

1. Kejujuran, PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu menekankan kejujuran dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah. Dan ada informasi yang ada di aplikasi PSDS. Informasi yang ditawarkan adalah asli dan dapat diandalkan.
2. Tidak menggunakan sumpah, karena aplikasi PSDS secara eksplisit menunjukkan apa yang dibutuhkan nasabah dan dianggap asli.

3. Membangun hubungan pelanggan yang baik ditunjukkan dengan tersedianya aplikasi PSDS ini yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, khususnya nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk melakukan perjalanan langsung ke outlet PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.
4. Tertib administrasi, portofolio atau riwayat transaksi nasabah sudah ada di aplikasi PSDS. Dalam hal ini, nasabah lebih sadar akan transaksinya.
5. Program PSDS yang menetapkan harga secara transparan, berfungsi untuk memverifikasi harga barang yang akan digadaikan agar nasabah dapat mengetahui berapa nominal yang diterimanya.

Aplikasi PSDS yang diluncurkan dalam hal ini mengikuti perkembangan bisnis, yang juga berfokus pada etika Islam dalam kaitannya dengan tiga pilar bisnis, juga mencakup tiga pilar, yaitu pelaku bisnis, objek perusahaan, dan objek perusahaan, dan transaksi bisnis. Dipastikan dengan aplikasi PSDS bahwa pihak yang bertindak tidak

bertatap muka, oleh karena itu PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu menekankan pengungkapan informasi yang rinci dan valid, serta tertulis dan gambar mengenai produk dan transaksi yang menghindari ketidakadilan dalam bisnis.

Hal ini sudah diterapkan di PT. Pegadain Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah untuk memastikan perusahaan yang berjalan terus dan tumbuh secara baik. Allah SWT memberikan gambaran dalam QS. Ali Imran ayat 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ
لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ
فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ
ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah

mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam berbisnis dan burusaha manusia harus baik, sehingga orang lain akan merasa nyaman saat berada di samping mereka dan bekerjasama. Hal ini juga berlaku untuk layanan pelanggan, dan setiap orang dalam organisasi harus ramah dan membantu. Pegadaian bertujuan untuk memberiksan solusi dan menyelsaikan masalah salah satunya dengan memperkenalkan aplikasi PSDS dalam hal ini untuk mempermudah dan mempermudah transaksi bagi nasabah yang memiliki sedikit waktu atau tidak memiliki waktu ke pegadaian langsung. Untuk itu, Pegadaian Syariah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang paling efektif kepada nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS), dapat mempermudah dalam bertransaksi karena bisa dilakukan dimana saja, menjadi solusi terbaik baik dalam segi layanan, efisiensi waktu dan efektivitas transaksi serta menjadi solusi dalam bertransaksi pada masa Pandemi Covid saat ini. Tetapi dalam hal ini juga terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error.
2. Upaya meningkatkan pengatahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS), seluruh karyawan siap mebantu jika terjadi masalah pada aplikasi PSDS, respon karyawan terhadap permasalahan yang timbul sudah sangat baik dan pihak pegadaian menyediakan ahli untuk permasalahan yang terjadi pada

aplikasi PSDS. Dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PSDS pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab.

3. Perspektif etika bisnis Islam mengenai penerapan aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS) dikalangan masyarakat, aplikasi PSDS sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yang ada yakni: kejujuran dalam keterbukaan informasi, tidak meggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah, tertib adminstrasi yang dalam hal ini terdapat catatan portofolio, dan menetapkan harga secara transparan sehingga nasabah mengetahui nominal yang akan didapatkannya.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diajukan melalui Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan, peneliti menyarankan kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu diharapkan meningkatkan pemasaran aplikasi PSDS kepada nasabah, khususnya kepada nasabah muda yang

sekiranya dirasa perlu menggunakan aplikasi tersebut. Pegadaian Syariah juga diharapkan memperbaiki sistem yang ada, supaya nasabah merasa nyaman dalam penggunaannya, serta menambahkan mitra dengan bank-bank lain untuk menambah relasi dan juga mampu lebih memudahkan nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya dalam skripsi ini peneliti jauh dari kata kesempurnaan, sehingga penyusun berharap untuk peneliti yang selanjutnya dapat mengupas tentang kemudahan nasabah dalam bertransaki melalui aplikasi mobile seperti PSDS. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*¸ Yogyakarta: Teras, 2011

Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, Yogyakarta: Pustakan Pelajar, 2009

Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitataif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012

Donsu, Jenita, *Psikologi Kepribadian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017

Evita Rahayu, Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018

Fadhel M Ilham, A*nalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017

Fikri, Muhammad, Skripsi *"Implementasi Fungsi Manajemen Di Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Pradesa Finance Mandiri Kabupaten Langkat"* Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan, 2018

First Wanita, dkk, M*engukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO*, Volume 1 Nomor 2, 2016

Hadi, Protasius Hardono, *Filsafat Pengetahuan*, Palembang: Percetakan Kanisius, 1994

Hakiki Rahbania, Analisis Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust serta Perceived Usefulness Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satifaction pada Pengguna Whatsapp di Kota Samarinda, Politeknik Negeri Samarinda, 2018

Ibnu, Febrianur, F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, Volume 7 Nomer 1 Juni 2018

Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Program Studi Akuntansi, Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta: Program Studi Akuntansi, 2012

Lindi Anjar Sari, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadain Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada: Pegadaian Syariah CPS Kobomas Gresik)*, UIN Sunan Ampel Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019

M. Ramlah dan Nur Indah Sari, *"Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PT..KIN)".* DINAMIS-Journal Of Islamic Management And Bussines, Vol. 1, No. 1 April 2018

Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996

Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam Tataran Teoritis dan Praktis*, UIN Malang Perss, 2008

Ni Wayan Radha M., *Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi*

Berbasis Android menggunakan Pendekatan TAM, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2018

Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014

R. Ahmad, *Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru*, UIN Sunan Ampel, 2015

Ramadhan, Reza, *"Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persespsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya"* Skripsi-Universitas Airlangga, Surabaya, 2016

Rini Asmara, Alhamidi, *Pengolahan Data Rehabilitas Penyalahgunaan Narkoba Pada Klinik Aqilah Payakumbuh*, J-Clik Sistem Informasi dan Manajemen Informatika, Vol 4, No 1, 2017

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*¸ Bandung: Alfabeta, 2015

Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017

Thomas Andika Permana, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi Pada di Klinik Adhiwarga PKBI DIY*, Universitas Sanata Dharma, Yoyakarta, 2017

Wawan dan Dewi, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2010

Wanita, First, dkk, *"Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK*

AKBA Menggunakan Metode KANO", Volume 1 Nomor 2, 2016

Yanti, Lisda Damai dan Achmad Firdaus, "*Impact Of Total Quality Management (TQM) Implementation On Service Quality And Performance Of Islamic Banks".* Millah: Jurnal Studi Agama, Vol. XVII, No. 1, 2017

Zaki Baridwan, *Sistem Informasi Akuntansi*, BPFE: Yogyakarta, 2008

L

A

M

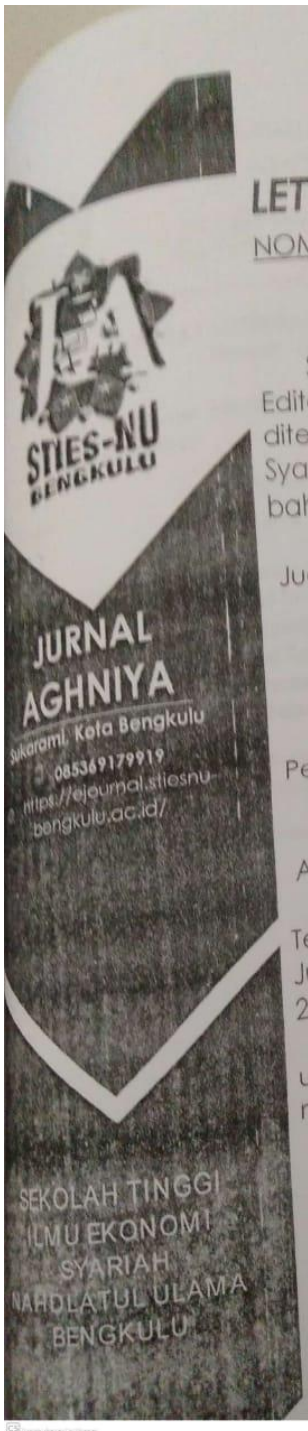
P

I

R

A

N



LETTER OF ACCEPTANCE

NOMOR : 016/JA-STIESNUBKL/VII/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini Editor In Chief Jurnal Aghniya yang diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIESNU) Bengkulu, menerangkan bahwa manuskrip di bawah ini:

Judul : IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PSDS DALAM MEMPERMUDAH BERTRANSAKSI PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) BENGKULU

Penulis : Diona Sari, Yoli Novika, Eka Sri Wahyuni dan Yosy Arisandy

Afiliasi : IAIN Bengkulu

Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal Aghniya Volume 4 Nomor 1 tahun 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 2 Februari 2021
Editor In Chief

JURNAL AGHNIYA STIESNU BENGKULU

Dodi Isran, M.Pd.Mat

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0062/SKBP-FEBI/07/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama	:	Yoli Novika
NIM	:	1711140081
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir	:	Artikel Jurnal
Judul Tugas Akhir	:	**Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu)**

dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 18%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 24 Juli 2021
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR

JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. **Identitas Mahasiswa**

Nama : Diona Sari
NIM : 1711140099
Program Studi : Perbankan Syariah
Anggota : 1. Yoli Novika (NIM:1711140081)

II. **Pilihan Tugas Akhir:**

- [x] Jurnal Ilmiah
- [ ] Buku
- [ ] Pengabdian Kepada Masyarakat
- [ ] Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir: Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)

Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
Catatan:
.....
.....

Bengkulu, 10 Maret 2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Lucy Audriya, M. Akt
NIDN. 2006018202

B. Ketua Jurusan
Judul yang disetujui:
.....
.....

Penunjukkan Dosen Pembimbing:
.....

Bengkulu, 10 Maret 2021

Mengesahkan
Ketua Jurusan Ekis/Manajemen

Heri Isnaini, MA
NIP.197412022006042001

Ketua Tim
Mahasiswa

Diona Sari
1711140099

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN BENGKULU

HARI/TANGGAL : kamis/11-februari-2021

PRODI/SEMESTER :perbankan syariah/7

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
Yoli Novika NIM.1711140081	Kustin Hartini,MM NIDN.2002038102

Catatan dari Penguji (Jika Ada) :

Mengetahui,
Ketua Prodi perbankan syariah

Yosi Arisandy,MM
NIP. 198508012014032001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor :0917/In.11/F.IV/PP.00.9/07/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. NAMA : Eka Sri Wahyuni, M.M
   NIP : 197705092008012014
   Tugas : Pembimbing I
2. NAMA : Yosy Arisandy, M.M
   NIP : 198508012014032001
   Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan
Jurnal Ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya
ra di bawah ini :

1. Nama : Yoli Novika
   Nim : 1711140081
   Program Studi : Perbankan Syariah
2. Nama : Diona Sari
   Nim : 1711130099
   Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : **Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Prespektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)**

Keterangan : Jurnal Ilmiah

mikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 07 Juli 2021
Dekan

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

usan :
akil Rektor I
osen yang bersangkutan
ahasiswa yang bersangkutan
ip

HALAMAN PENGESAHAN

Jurnal berjudul **"Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu)"** yang disusun oleh :

1. Nama : Diona Sari
   NIM : 1711140099
   Prodi : Perbankan Syariah
2. Nama : Yoli Novika
   NIM : 1711140081
   Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan arahan Tim Pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syara ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, _____ 2021 M
1442 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M	**Yosy Arisandy , M.M**
NIP. 197705092008012014	NIP. 198508012014032001

Mengetahui
Ketua Program Studi

Yosy Arisandy , M.M
NIP. 198508012014032001

PEMERINTAH KOTA BENGKULU

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801

BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 88 /B.Kesbangpol/2021

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 1046/In.11/F.1V/PP.00.9/07/2021 tanggal 12 Juli 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama	:	YOLI NOVIKA
NIM	:	1711140081
Pekerjaan	:	Mahasiswa
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian	:	Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam
Tempat Penelitian	:	PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Kota Bengkulu
Waktu Penelitian	:	15 Juli s.d 12 Agustus 2021
Penanggung Jawab	:	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Dengan Ketentuan :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 15 Juli 2021

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu

PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

KOMADAN INDOSMAN, SH, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19661225 199503 1 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

: 1046/In.11/F.IV/PP.00.9/07/2021 12 Juli 2021
: Satu Berkas Proposal Skripsi
: Mohon Izin Penelitian

Kepada KESBANGPOL Kota Bengkulu

Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2020/2021, maka kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama	:	Yoli Novika
NIM	:	1711140081
Nama	:	Diona Sari
NIM	:	1711140099
Jurusan/Prodi	:	Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester	:	Delapan (VIII)
Waktu Penelitian	:	Tanggal 12 Juli s.d 12 Agustus 2021
Judul Skripsi	:	Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam
Tempat Penelitian	:	PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : **YOLI NOVIK/1711140081/Perbankan syariah.**

Jurnal Ke : 2

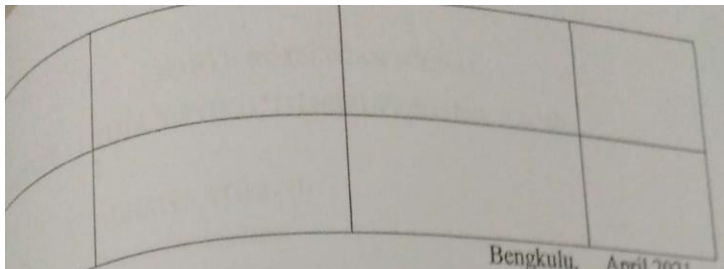
Nama Jurnal : AGHNIYA STIESNU

Status Jurnal : Belum Terakreditasi

Lampiran Jurnal : E-ISSN : 26218348

Judul Jurnal : Implementasi sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam (studi kasus PT.Pegadaian syariah (PERSERO) cabang simpang skip Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Senin / 12 April 2021	- Pendahuluan / Review Literatur	Perhatikan Penulisan jurnal berdasarkan Sinta 1 dan sinta 2.	
2	Rabu / 28 April 2021	- Pendahuluan -	- Isi Daftar di pendahuluan nya.	
3	Kamis / 6 Mei 2021	- Cari data -	- perbandingkan seluruh pegadaian syariah yang di gbl.	
4	Rabu / 19 Mei 2021	Perhatikan Penulisan dan rapikan	Pengetikannya di ulang betul	
5	Jumat / 9-7-2021	Pendahuluan - metode	1. Abstrak 2. Penulisan Istilah asing 3. Tingkatkan kualitas 4. kata kunci 5. Sumber referensi	
6	Jumat / 16-7-2021	jurnal	Dapat dilanjutkan ke pembimbing 1	
7				
8				



Bengkulu, April 2021

Pembimbing II

Lucy Auditiya, M. Ak

NIDN.2006018202

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi	: YOLI NOVIK/1711140081/Perbankan syariah.
Jurnal Ke	: 2
Nama Jurnal	: AGHNIYA STIES-NU
Status Jurnal	: Belum Terakreditasi
Akses Jurnal	: E-ISSN : 26218348
Judul Jurnal	: Implementasi sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam (studi kasus PT.Pegadaian syariah (PERSERO) cabang simpang skip Bengkulu)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Senin / 19 April 2021	Masalah - ~~Jenis~~ Metode penelitian	- Masalah dikerucut terlebih dahulu - Diperjelas ~~tetap~~ Menggunakan metode yang kuali / kuantitatif.	[paraf]
2	~~10~~ Senin / 10 mei 2021	- Observasi awal	- survey / data awal masukan ke pendahuluan.	[paraf]
3		- buat Tugas individu, dari rumusan masalah ~~ke~~ di Jurnal kelompok	- bagi perorang rumusan masalah - Buat jurnal individu untuk di prosentasikan di kampus baru di Acc	[paraf]
4				

Bengkulu, April 2021

Pembimbing I

[tanda tangan]

Eka Sri Wahyuni, S.E. MM

NIP. 197705092008012014

CS Dipindai dengan CamScanner

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Pertanyaan dibawah ini yaitu dalam rangka penelitian yang berjudul
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) CABANG SIMPANG SKIP BENGKULU)

Kepada Yth, Bapak/ibu

Kami yang bertanda dibawah ini :

1. Nama : Diona Sari
   NIM : 1711140099
   Prodi : Perbankan Syariah

2. Nama : Yoli Novika
   NIM : 1711140081
   Prodi : Perbankan Syaria

Kami mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Islam (IAIN) Bengkulu, sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir studi saya di instasi tersebut, kami mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk menjawab daftar wawancara ini dengan benar/sesuai. Atas kerjasamanya dan partisipasinya bapak/ibu, kami ucapakan terimakasih.

Tanggal Penelitian :

A. Data Responden :

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan/Jabatan : .....

B. Pedoman Wawancara Kepada PT. Pegadaian Syariah

1. Kapan aplikasi PSDS mulai diterapkan PT. Pegadaian Syariah ?
2. Bagaimana nasabah mendapatkan informasi terkait dengan aplikasi PSDS agar nasabah dapat memanfaatkan aplikasi tersebut ?
3. Apakah aplikasi PSDS mudah untuk digunakan siapapun ?
4. Apakah aplikasi berjalan efektif dapat membantuk karyawan dan nasabah dalam bertransaksi ?
5. Apakah dengan aplikasi PSDS membuat nasabah dan karyawan tertib dalam berndministrasi ?
6. Apakah aplikasi PSDS akurat dalam bertransaksi dan menjamin keamanan data ?
7. Apa kelabihan dari aplikasi PSDS menurut anda ?

C. Pedoman Wawancara Kepada Nasabah

1. Apakah anda tertarik menggunakan aplikasi PSDS ?
2. Apakah anda cukup mudah menggunakan pitur-pitur yang ada pada aplikasi PSDS?
3. Apakah aplikasi PSDS cukup relevan, reliable, lengkap dan mudah dipahami nasabah dalam bertransaksi ?
4. Manakah yang anda pilih apakah bertransaki secara langsung atau menggunakan aplikasi PSDS ?
5. Apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi PSDS ?
6. Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi PSDS menurut anda ?

Dipindai dengan CamScanner

Bengkulu, 9 - Juli 2021

Peneliti I

Diona Sari
NIM. 1711140099

Peneliti II

Yoli Novika
NIM. 1711140081

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001

DATA WAWANCARA

NO	NAMA	UMUR	ALAMAT
1	Atika siti A	22 Tahun	Tebeng
2	Bella P	21 Tahun	Sumur Dewa
3	Syarah	22 Tahun	Padang Jati
4	Bety A	23 Tahun	Simpang Skip
5	Murni	35 Tahun	Simpang Skip
6	Sumarti	40 Tahun	Penurunan
7	Redi	30 Tahun	Penurunan
8	Win	32 Tahun	Simpang Skip
9	Sari	28 Tahun	Simpang Skip

DOKUMENTASI

Kegiatan penelitian pada tgl 16 juli 2021

Kegiatan penelitian dengan nasabah yang belum mengatahui Aplikasi PSDS

Dipindai dengan CamScanner

Nasabah pegadaian syariah yg belum mengerti dengan program PSDS

Dipindai dengan CamScanner

Penelitian tgl 17 juli 2021
Nasabah yang sudah menggunakan aplikasi PSDS

Dipindai dengan CamScanner