

**ANIMO NASABAH TERHADAP APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)
(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang
Simpang Skip Bengkulu)**



SKRIPSI

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

Oleh:

DIONA SARI

NIM 1711140099

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU 2021 M/1443 H**

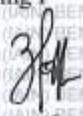
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Diona Sari, NIM 1711140099 dengan judul "Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian syariah Digital Service (PSDS) Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simbang Skip Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing, oleh karena itu, Laporan Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 Juli 2021 M
Zulhijah 1442H

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, SE,MM
NIP. 197705092008012014


Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001



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

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu, 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879-; Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Animo Nasabah Terhadap Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Studi Pada PT. Pegadaian
Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu", oleh Diona Sari
NIM. 1711140099, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi-Islam,
telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

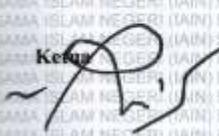
Hari : Jum'at
Tanggal : 30 Juli 2021 M/21 Dzulhijah 1442 H

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).

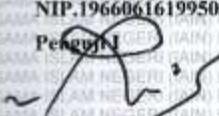
Bengkulu, 18 Agustus 2021 M
27 Dzulhijah 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua


Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031002

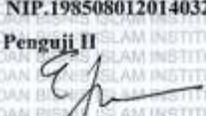
Pengujian


Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031002

Sekretaris


Yosy Arisandy, MM
NIP.198508012014032001

Pengujian II


Evan Sudawan, M.M
NIDN.20200392001

Mengetahui
Ptt. Dekan,


Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003



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 PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Diona Sari
NIM : 1711140099
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tugas Akhir dengan judul "Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (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. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir 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

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, 15 Juli 2021M

Dzulhijah 1442 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



DIONA SARI
NIM 1711140099

MOTTO

Pengalaman adalah guru yang terbaik.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilahi robbil'alamini ucapan syukur dari hati saya yang paling dalam kepada Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dan mengerjakan Tugas Akhir saya. Shalawat beriring salam tak lupa saya lantunkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Dalam kesempatan ini pengorbanan dan do'a restu dan kasih sayang dari orang-orang yang sangat besar pengaruhnya dalam menyelesaikan studi Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

Untuk kedua orang tuaku ibuku (Nuraini) dan bapak (Badri) yang sangat saya sayangi, telah memberikan kasih dan sayang yang tulus untukku, selalu berupaya untuk membahagiakan anak-anaknya, serta pengorbanan baik moril atau material. Terimakasih selama ini selalu mendukung, memberikan kekuatan dan selalu mendo'akan yang terbaik untukku.

Untuk kakak-kakaku (Novi dan Doni) terimakasih selama ini selalu memberikanku semangat agar bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Untuk suamiku (Faruq Fahlevi) terimakasih telah memberi semangat , motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini

Untuk dosen pembimbingku Ibu (Eka Sri Wahyuni, S.E, M.M) dan Ibu (Yosi Arisandy, M.M) yang telah membimbingku selama ini, semoga kebaikan-kebaikan selalu menyertai kalian.

Untuk teman seperjuangan (Dewi dan Yepi) yang telah memberikan semangat, motivasi dan memecahkan masalah bagi masing-masing.

Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisns Islam IAIN Bengkulu yang tidak pernah lelah dan selalu sabar dalam memberikan bimbingan kepada saya.

Untuk semua pihak dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam meyelesaikan studi dan Tugas Akhir ini, saya ucapkan terimakasih. Agama, Bangsa dan Almamaterku IAIN Bengkulu yang telah menempahku.

ABSTRAK

Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu)

Oleh: Diona Sari, NIM 1711140099.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui 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), 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 pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital *service* (PSDS), seluruh karyawan siap membantu 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 menggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah, tertib administrasi yang dalam hal ini terdapat catatan portofolio, dan menetapkan harga secara transparan sehingga nasabah mengetahui nominal yang akan didapatkannya.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, 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 “Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), 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 Islam (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 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 terbaik 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 kedepany.

Bengkulu, _____ Juli 2021

Dzulhijah 1442 H

Diona Sari

NIM 1711140099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu.....	7
G. Metode Penelitian	9
1. Objek Penelitian	9
2. Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	10
3. Informan Penelitian	10
4. Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Analisis Data	12

H. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Sistem Informasi	16
B. Kemudahan Layanan Transaksi.....	18
C. Etika Bisnis Islam	22
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 26	
A. Sejarah Perkembangan pegadaian syariah	26
B. Visi dan Misi Pegadian Syariah.....	29
C. Makna Logo dan Motto Pegadian Syariah	29
D. Kegiatan dan Teknik Operasional Pegadaian Syariah	31
1. Kegiatan Operasional.....	31
2. Teknik Operasional.....	32
E. Produk PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Kota Bengkulu	33
1. <i>Rahn</i> (Gadai Emas, Kendaraan dan Elektronik)..	33
2. Arrum BPKB (Pembiayaan Usaha Mikro).....	34
3. Arrum Emas (Gadai Emas Sistem Angsuran)	35
4. Arrum Haji (Pembiayaan Porsi Haji)	36
5. Tabungan Emas	37
6. Multi Payment Online (MPO)	38
7. Mulia (Pembiayaan Emas Batangan)	40
8. Amanah	41
9. <i>Remittance</i>	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44

A. Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	44
B. Upaya Meningkatkan Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	46
C. Perspektif Etika Bisnis Islam Mengenai Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dikalangan Masyarakat.....	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

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 : LOA Jurnal
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan tugas akhir
- Lampiran 9 : Pedoman wawancara
- Lampiran 10 : Data wawancara
- Lampiran 11 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas organisasi atau perusahaan membutuhkan sebuah sistem informasi untuk menunjang intensitas dan pelayanan prima perusahaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan perusahaan. Pegadaian syariah merupakan salah satu organisasi perusahaan non perbankan yang bergerak dalam pembiayaan, 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 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

¹ Febrianur Ibnu F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Volume 7 Nomer 1 Juni 2018), h. 26.

Berdasarkan data PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu, diketahui pertumbuhan snasabah dari tahun ketahun mengalami peningkatan sebesar 20% dari tahun terutama dari tahun 2016 sd tahun 2021, adapun data tersebut berdasarkan tabel pencapaian target PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu.²

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

² Laporan Tahunan 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 penggunaan aplikasi PSDS di Kota Bengkulu telah mencapai 1.079 nasabah pengguna aktif PSDS, yang berarti tingkat penggunaan aktif aplikasi PSDS 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 syariah³, Baridwan dalam bukunya menjelaskan sistem informasi adalah suatu kerangka dan prosedur yang saling berhubungan disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh dalam pelaksanaan

³ Lindi Anjar Sari, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian 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.

kegiatan fungsi utama dari perusahaan.⁴ Parasuraman, dkk menjelaskan dimensi kualitas layanan yang diterapkan pada kualitas sistem informasi, antara lain: 1) berwujud (*tangible*), 2) keandalan (*reliability*), 3) responsif (*responsiveness*), 4) kepastian (*assurance*), dan 5) Empati (*emphaty*).⁵ 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.⁶

Adanya pelayanan digital yang mumpuni diharapkan nasabah merasa puas terhadap 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 memperhatikan perkembangan teknologi dan bisnis dimana arah bisnis telah berubah ke arah digital dengan munculnya startup, fintech dan

⁴ Zaki Baridwan, *Sistem Informasi Akuntansi*, (BPFE: Yogyakarta, 2008), h. 3

⁵ First Wanita, dkk, *Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO*, (Volume 1 Nomor 2, 2016)h, 4.

⁶ Lindi Anjar Sari, *Analisis Penerapan Sistem...*, h. iv

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.⁷

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, namun masyarakat masih sangat rendah dalam pemanfaatan dalam menggunakan aplikasi tersebut, berdasarkan riset awal tersebut menyimpulkan bahwa adanya permasalahan yaitu rendahnya animo nasabah dalam penggunaan aplikasi PSDS. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan riset “ Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu)”.

⁷ First Wanita, dkk, “*Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO*”, (Volume 1 Nomor 2,2016), h. 4

B. Batasan Masalah

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

C. Rumusan Masalah

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

1. Apakah Kualitas layanan digital aplikasi PSDS memberikan banyak informasi yang diminta?
2. Apakah aplikasi PSDS memberikan kemudahan bertransaksi ketika konsumen tidak bisa langsung datang ke outlet?
3. Apakah memberikan kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan memberikan penyelesaian dengan cepat ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas layanan digital aplikasi PSDS memberikan banyak informasi yang diminta
2. Untuk mengetahui apakah aplikasi PSDS memberikan kemudahan bertransaksi ketika konsumen tidak bisa langsung datang ke outlet?
3. Untuk mengetahui apakah memberikan kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan memberikan penyelesaian dengan cepat?

E. Kegunaan 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 memenuhi fungsi manajemen yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan, dan fungsi pengawasan yang tidak mengalami kendala.

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.⁸

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)*". Manajemen sebagai salah satu sains dan teknologi memberikan kontribusi yang besar bagi keberhasilan suatu Organisasi atau perusahaan. 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 dapat dipadukan dengan ajaran-ajaran Islam yang berasal dari Al-Qur'an dan Hadist. Manajemen berbasis syariah pada umumnya hanya dilakukan oleh Organisasi atau perusahaan yang pemiliknya seorang Muslim yang mengharuskan seluruh

⁸ 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)

pekerjanya orang Islam dan mengharuskan pekerjanya mengikuti aturan yang telah diterapkan secara syariah.⁹

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 menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara TQM terhadap kualitas layanan. Demikian juga dengan kualitas layanan terhadap kinerja bank syariah terdapat pengaruh yang signifikan. Namun tidak ada pengaruh yang signifikan secara langsung antara TQM terhadap kinerja bank syariah.¹⁰

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

⁹ 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.

¹⁰ 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),

mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan diperlukan analisis lanjutan sebagai bentuk evaluasi implementasi aplikasi PSDS.

2. Jenis Penelitian dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, 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.¹¹ 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

¹¹ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitaitaf: 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.¹² Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode observasi (pengamatan).¹³

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.¹⁴ Dengan arti lain, dokumentasi ialah pengumpulan foto-foto selama penelitian.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h. 194.

¹³ Burhan Bungin, *Analisis...*, h. 100.

¹⁴V Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, h. 210.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.¹⁵ Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan 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 triangulasi.

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

1) Pengumpulan Data

¹⁵ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h 59

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 penulisan Pembahasan Untuk memudahkan penyusunan Tugas Akhir ini, pembahasan 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, 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 .

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 pengetahuan 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. Sistem Informasi

Cole dalam bukunya Baridwan mendefinisikan sistem sebagai suatu gugus komponen yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana.¹⁶ Terdapat tiga hal yang penting dalam definisi tersebut; pertama, adanya maksud dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. kedua, adanya suatu rancangan komponen-komponen, dan yang ketiga adanya input informasi, *energy* (tenaga) dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan sesuai dengan rencana. Hal selaras dengan apa yang dikelaskan Richard A. Johnson, dkk, dalam bukunya yang berjudul *The Theory and Mangement of System*.¹⁷

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. Menurut Burch dan Starter menyatakan bahwa informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna.¹⁸

¹⁶ Zaki Baridwan, *Sistem Informasi Akuntansi...*, h. 6.

¹⁷ Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), h. 3.

¹⁸ 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.

Kemudian menurut Romney dan Steinbart menyatakan bahwa terdapat 7 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

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.¹⁹

7. Dapat diakses

Informasi mudah diakses dan tersedia untuk pengguna saat mereka membutuhkan informasi tersebut dan dalam format yang dapat digunakan.²³

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 mentransformasi data, sehingga mampu menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk mencapai suatu tujuan.

B. Kemudahan Layanan Transaksi

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. *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai

¹⁹ Thomas Andika Permana, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi kasus di Klinik Adhiwarga PKBI DIY*, (Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2017),

kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha.²⁰ Konstruksi 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 terhadap suatu sistem informasi tidak mudah digunakan, maka pengguna tidak akan menggunakannya.

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

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 Parasuraman, dkk mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Jadi pelayanan adalah kepedulian

²⁰ Thomas Andika Permana, *Analisis Penerapan...*, h. 15.

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.²¹

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

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (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. *Empathy* (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.

²¹ 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 Yogyakarta, 2012), h. 7

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. *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.²²

Zeithaml dalam Giovanis mendefinisikan *e-service quality* sebagai situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif.²³

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

1. Ketersediaan informasi dan isi (*Information availability and content*) Ketersediaan dan kelengkapan informasi yang disampaikan sering ditemukan menjadi sangat penting sebagai alasan dalam berbelanja online. Kualitas informasi akan

²² Fadhel M Ilham, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara*, (Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017), h. 14.

²³ 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 Yogyakarta, 2012), h. 7

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 pelanggan dalam menggunakannya. Sangat rasional jika kemudahan dalam menggunakan suatu aplikasi maupun web adalah faktor yang menentukan terhadap kualitas layanan online yang dirasakan.²⁴

3. Keamanan atau privasi

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

²⁴ Evita Rahayu, Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E- Customer Loyalty pada Toko Online

C. 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.²⁵ Oleh sebab itu, etika bisnis Islam yang dimaksud dalam kajian teoritis ini adalah segala sesuatu hal 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, antara lain:²⁶

1. Jujur dalam Takaran (*Quantity*)
2. Kejujuran merupakan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun.
Jujur dalam Takaran (*Quantity*)

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

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

Kepercayaan adalah sangat mendasar dalam kegiatan bisnis. Dalam bisnis untuk membangun kerangka

²⁵ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustakan Pelajar, 2009), h. 171.

²⁶ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam Tataran Teoritis dan Praktis*, (UIN Malang Perss, 2008), h. 101.

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

4. 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

5. 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.²⁷

²⁷ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis...*, h. 101.

6. 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.

7. 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.

8. 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.²⁸

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,

²⁸ <https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan>, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

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 tanggal 1 April 1902 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat).²⁹

Pada masa pendudukan Jepang, gedung kantor Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan 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 memproklamkan kemerdekaan pada tahun 1945, yaitu pada tanggal 1 Januari 1961 penguasaan terhadap Pegadaian Negara mengalami peralihan sehingga Pegadaian Negara dijadikan Perusahaan Negara (PN) dan berada dalam lingkup Departemen Keuangan Pemerintah RI berdasarkan peraturan pemerintah No. 176 tahun 1961. Selanjutnya, status badan hukum Pegadaian sebagai perusahaan Jawatan (Perjan) berdasarkan intruksi Presiden RI No. 17 tahun 1969, serta surat keputusan menteri No. Kep664/MK/9/1969. Setelah itu, peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990 mengubah dasar hukum

²⁹ <https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan>, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian. Peraturan pemerintah dimaksud, diubah menjadi peraturan pemerintah No. 103 tahun 2000 tentang Pegadain. 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.³⁰

Pegadaian Syariah kantor Cabang Simpang Skip Bengkulu ini beralamat di JL. S. Parman, No. 20, samping Bank Danamon, Kel. Penurunan, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu. 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 Pegadain 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. Kegiatan operasional Pegadain 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-

³⁰ <https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan>, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

15.00 WIB, dan hari sabtu yang dimulai pada pukul 07.30-12.30 WIB.

B. Visi dan Misi Pegadian Syariah

1. 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 menengah kebawah.

2. Misi

- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegdaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional 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.³¹

C. Makna Logo dan Motto Pegadian Syariah

³¹ <https://www.Pegadaian.Co.Id/Profil/Sejarah-Perusahaan>, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)



Pada logo pegadaian tersebut, simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama, yaitu pembiayaan gadai dan mikro, emas dan aneka jasa. Simbol timbangan timbangan merepresentasikan keadilan dan kejujuran. Hampir sama dengan logo lama, warna hijau tetap menjadi pilihan utama, bedanya logo baru menggunakan warna hijau lebih variatif. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang melindungi dan membantu masyarakat.³²

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

³² www.Pegadaian.Co.Id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

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. Kegiatan Operasional

- 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, yaitu pembiayaan yang berprinsip syariah untuk memudahkan para pengusaha mikro untuk mendapatkan tambahan modal.
- f) Arrum BPKB, yaitu pinjaman berprinsip syariah berdasarkan 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 *flexible*.³³

2. Teknik Operasional

- a) Nasabah menjaminkan barang kepada Pegadaian Syariah untuk mendapatkan pembiayaan.
- b) Barang yang digadai kemudian ditaksir oleh penaksir, penaksiran dilakukan untuk mengetahui nilai barang

³³ www.Pegadaian.Co.Id, (Pada Hari Sabtu, Tanggal 17 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

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.
- 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.³⁴

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.

Keunggulan:

- a) Layanan *rahn* tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- b) Prosedur pengajuannya sangat mudah.

³⁴ 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 ijarah 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.³⁵

Persyaratan:

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

³⁵ Brosur Produk Rahn, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

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).³⁶

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.

³⁶ Brosur Produk Produk Arrum BPKB, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

- 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.
- b) Menyerahkan dokumen kepemilikan.³⁷

4. Arrum Haji (Pembiayaan Porsi Haji)

Pembiayaan arrum haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan anda kemudahan pendaftaran 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 pendaftaran haji,

³⁷ Brosur Produk Arrum Emas, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

b) Foto copy KTP.³⁸

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.

Keunggulan:

- 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.

- 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,-.

³⁸ Brosur Produk Arrum Haji, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

- 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 (*buyback*) 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.³⁹

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

³⁹ Brosur Produk Tabungan Emas, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

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.
- b) Pembayaran secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan nyaman 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. Seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan.
- f) Setiap nasabah dapat melakukan 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 Indonesia.

- b) Membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api dan lain sebagainya.⁴⁰

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 alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

Keunggulan:

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

⁴⁰ Brosur Produk *Multi Payment Online* (MPO), PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

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 menentukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan angsuran yang telah ditetapkan.⁴¹

8. Amanah (Pembiayaan Kendaraan Bermotor)

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

Keunggulan:

- a) Layanan amanah tersedia 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.

⁴¹ Brosur Produk Mulia, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

b) Melampirkan kelengkapan: fotokopi KTP (suami/isteri), fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi SK pengangkatan sebagai 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.⁴²

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

Remittance adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerjasama dengan beberapa remiten berskala nasional dan internasional seperti *western 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.

Persyaratan:

⁴² Brosur Produk Amanah, PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Simpang Skip Bengkulu, 2021.

- a) Mengisi dan melengkapi form pengiriman uang.
- b) Membawa kartu tanda pengenal (KTP/SIM/PASPORT). Syarat bagi nasabah penerima uang melalui 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).⁴³

⁴³ 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. Animo 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”.⁴⁴

⁴⁴ Atika Siti Aisyah, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

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.”⁴⁵

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 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

⁴⁵ Bella Purnama, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

Pandemi Covid 19 terasa lebih aman dengan transaksi online saja dengan mengurangi aktivitas diluar ruangan”.⁴⁶

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 disebabkan 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”.⁴⁷

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.

⁴⁶ Sumarti, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

⁴⁷ Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

Tetapi dalam hal ini juga terdapat kendala dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau error.

B. Upaya Meningkatkan Animo 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 Animo 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”.⁴⁸

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

⁴⁸ Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

Bengkulu harus siap membantu dalam menyelesaikan 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 menyelesaikan masalahnya, Alhamdulillah kariawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu siap membantu termasuk satpamnya bisa bantu mbak”.⁴⁹

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 dialaminya khususnya 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,

⁴⁹ Syaroh, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

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.”⁵⁰

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 menyelesaikan 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 penyelesaiannya, karyawan tetap mendampingi selama proses penyelesaiannya, menurut ibu *call center* PT. Pegadain Syariah (PERSERO), sangat cepat dan dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi, dan operatornya rama di telpon”.⁵¹

Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Redi yang menjelaskan bahwa PT. Pegadain Syariah (PERSERO) dalam menyelesaikan permasalahan akan berusaha memberikan solusi yang aman,

⁵⁰ Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

⁵¹ Syaroh, *Wawancara Nasabah PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu.*

nyaman dan cepat untuk hal itu, pelanggan 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 penanggung 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”.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa walaupun PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu tidak memiliki *customer service*, namun seluruh karyawan siap membantu 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 terjadi pada aplikasi PSDS. Dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi PSDS pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab.

⁵² Redi, *Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*.

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:

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. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Cabang simpang skip sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PSDS, yaitu mampu memberi nilai tambah berupa Persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS ini didasari dengan: (1) kualitas layanan digital, yang dimana aplikasi PSDS tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana adanya aplikasi PSDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet. (3) kepuasan nasabah menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, dan antusias dalam merekomendasikan aplikasi PSDS.
2. 2. Aplikasi PSDS sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yang ada yakni: kejujuran dalam keterbukaan informasi, tidak menggunakan sumpah, membangun hubungan yang baik antar nasabah, tertib administrasi 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 bertransaksi 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 Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012

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, *Analisis 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, *Mengukur Kepuasan Costumer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO*, Volume 1 Nomor 2, 2016

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

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

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

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
- 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 Persepsi 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, Yogyakarta, 2017

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