ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL *SERVICE* DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)

SKRIPSI

Oleh:

LINDHI ANJAR SARI

NIM. G74215152

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL *SERVICE* DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu
Ekonomi Syariah

Oleh:
LINDHI ANJAR SARI
NIM. G74215152

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah
Surabaya
2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : LindhiAnjar Sari

NIM : G74215152

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

JudulSkripsi : Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* Dalam Memudakan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 21Maret2019

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
653B1AFF668559942
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Lindhi Anjar Sari
NIM. G74215152

di .ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Lindhi Anjar Sari NIM. G74215152 ini telah diperiksa dan disetujui untuk di munaqasahkan.

Surabaya, 21 Maret 2019
Pembimbing,

Andhy Permadi, M. Kom
NIP. 198110142014031002

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Lindhi Anjar Sari NIM. G74215152 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Senin, tanggal 1 April 2019 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji I	Penguji II
Andhy Permadi, M. Kom NIP. 198110142014031002	Imam Buchori, SE, M.Si NIP. 196809262000031001
Penguji III	**Penguji IV**
Nita Yalina, S.Kom., M.MT NIP. 198702082014032003	Hastanti Agustin R, M. Acc NIP. 198308082018012001

Surabaya, 4 April 2019
Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

Dr. H. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

iv

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lindhi Anjar Sari
NIM : G74215152
Fakultas/Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
E-mail address : lindhianjar@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL *SERVICE* DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus : Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 April 2019

Penulis

(Lindhi Anjar Sari)
nama terang dan tanda tangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaski Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)"** ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) dalam memudahkan nasabah bertransaski perspektif etika bisnis Islam.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS dan manajemen Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, serta litelatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang peneliti angkat. Selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan dibuatnya aplikasi PSDS sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah, yaitu mampu memudahkan nasabah bertransaksi dan bisa memberikan layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik juga menekankan keterbukaan informasi secara detail dan valid supaya menghindarkan kedzaliman dalam berbisnis. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.

Peneliti menyarankan kepada Pegadaian Syariah agar meningkatkan pemasaran aplikasi PSDS kepada nasabah, karena dengan adanya aplikasi PSDS ini sangat menguntungkan nasabah. Serta selalu memperbaiki sistem yang ada agar nasabah merasa nyaman dalam menggunakannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR ..... **Error! Bookmark not defined.**i
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL ixi
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TRANSLITERASI xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 13
C. Batasan Masalah 14
D. Rumusan Masalah 14
E. Kajian Pustaka 15
F. Tujuan Penelitian 23
G. Kegunaan Hasil Penelitian 23
H. Definisi Operasional 24
I. Metode Penelitian 26
J. Sistematika Pembahasan 30
BAB II KERANGKA TEORITIS 32
A. Sistem Informasi 32
B. Pelayanan 35
1. Dimensi Kualitas Pelayanan 36
2. Pelayanan Digital (*E-Service)* 37
C. Kemudahan 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Kepuasan Nasabah 42
1. Dimensi Kepuasan Pelanggan 45
2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah 46
E. Etika Bisnis Islam 47
1. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam 48
BAB III DATA PENELITIAN 54
A. Profil Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 54
1. Sejarah Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 54
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah 57
3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas 58
4. Produk-produk Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 63
B. Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 65
BAB IVANALISIS DATA 78
A. Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi PSDS Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi 78
B. Penerapan Aplikasi PSDS dalam Perspektif Etika Bisnis Islam 93
BAB V PENUTUP 97
A. Kesimpulan 97
B. Saran 98
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pegadaian Pada Tahun 2017 5
Tabel 3.1.Ketentuan Produk Amanah..... 64
Tabel 4.1 Penilaian Nasabah Terhadap Layanan PSDS 83
Tabel 4.2 Penilaian Nasabah Terhadap Kemudahan Bertransaksi di PSDS 86
Tabel 4.3 Penilaian Kepuasan Nasabah Menggunakan PSDS 88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service 11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik ... 59
Gambar 3.2 Alur pembuatan akun PSDS 69
Gambar 3.3 PSDS dalam *Playstore* 70
Gambar 3.4 Cara pendaftaran akun PSDS 70
Gambar 3.5 Proses Verifikasi akun..... 71
Gambar 4.1 Skema Sebelum dan Sesudah Kemunculan Aplikasi PSDS 80
Gambar 4.2 Alur Penerapan Sistem Informasi Aplikasi PSDS 82
Gambar 4.3 Penilaian Nasabah tentang layanan PSDS..... 84
Gambar 4.4 Penilaian Nasabah terhadap Kemudahan Bertransaksi 87
Gambar 4.5 Penilaian Kepuasan Nasabah Menggunakan PSDS..... 89
Gambar 4.6 Persepsi Nasabah terhadap aplikasi PSDS..... 91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi makin hari makin terus berkembang. Teknologi informasi juga memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu kewaktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat yang dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Dimana pada zaman yang semakin modern ini tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat dan aman. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan syariah non bank Pegadaian Syariah yang saat ini mulai menuju pada tahap transformasi menjadi *financial company*.

Pegadaian Syariah di Indonesia awal mulanya berkonsep operasi pada sistem administrasi modern yaitu dengan asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang disamakan dengan nilai-nilai islam. Fungsi ini awalnya dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS)/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi yang dibawah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengawasan divisi usaha lain Perum pegadaian. ULGS ini juga merupakan unit mandiri yang secara struktural sudah terlepas pengelolaanya dari usaha pegadaian konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama ULGS Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Pada awal pembukaan Pegadaian Syariah ini disambut baik oleh masyarakat yang terbukti dengan target operasional awal tahun 2003 sebesar 1,55 milyar rupiah tetapi pegadaian Syariah cabang Dewi Sartika mampu mencapai target 5 milyar Rupiah.[1]

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yakni *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sedang membutuhkan dana dengan cepat, dengan cara nasabah tersebut menyerahkan perhiasan emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh. Tujuan dari pegadaian syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat untuk melakukan *riba* dan mendatangi rentenir guna mendapatkan dana secara cepat. Maka pegadaian syariah merupakan alternatif yang baik bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana secara cepat dengan cara mengadaikan barang yang akan digadaikannya baik itu berrupa perhiasan, elektronik, maupun kendaran bermotor ke Pegadaian Syariah, kemudian akan mendapatkan dana yang diinginkan dan akan pula disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang akan dijaminkan tersebut.

[1] Febrianur Ibnu F.S.P, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189, (The 4 th University Research Coloqulum 2016), 26-27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan demikian, mekanisme dalam transaksi gadai dapat dilakuakan oleh perorangan didalam masyarakat, asalkan ada barang jaminannya disertai akad yang jelas. Hal ini telah ada pada zaman Rasululah Saw, dan Rasulullah Saw sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an pada Surah Al-Baqarah ayat 283, sebgai berikut:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيم[2]

Artinya:

> "jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apayang kamu kerjakan." (QS. Al Baqarah:283)

Dari ayat tersebut dapat dijelaskan bahwa gadai merupakan solusi apabila sesorang pada saat ini sedang membutuhkan dana, dan seseorang tersebut membawa benda sebagai jaminan untuk mendapatkan dana maka hal tersebut dibolehkan. Pada zaman Rasulullah Saw pernah melakukan akad gadai, yang dimana akad gadai tersebut dilakukan untuk menolong sesama manusia, tak peduli bahwa yang ditolongnya masyarakat muslim atau tidak.

[2] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010), 283.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong-menolong.[3]

Pada Musnad al-Syafi'i dijelaskan bahwa *rahn* merupakan akad yang bersifat derma, yang dimana apa yang akan diberikan oleh *rahin* adalah hutang, bukan semata-mata penukaran uang maupun barang. Barang yang dijadikan jaminan merupakan semata-mata hanya sebuah ikatan kepercayaan. Dengan artian bahwa *rahn* dalam islam lebih kepada konsep *ta'awun*. Lebih dari itu dalam pandangan syara', *rahn* memiliki arti bahwa mengambil sejumlah harta *rahin* yang diserahkan secara hak, tapi dapat diambil kembali oleh murtahin sebagai tebusan.[4]

Dalam melakukan pinjaman, masyarakat lebih cenderung memilih lembaga keuangan bank. Hal ini karena dalam hal pinjam-meminjam perbanakan lebih dikenal masyarakat sekitar daripada lembaga keuangan non bank. Tetapi dalam hal percepatan pencairan lebih dimudahkan didalam lembaga keuangan non bank, yang dimana persyaratan yang ditawarkan pada lembaga keuangan non bank ini sangatlah mudah dan tak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan dana.

---

[3] Riskiyah,"*Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*" (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya,2017), 3.

[4] Ah. Kusairi, "*Konsep Gadai dalam Hukum Islam (Studi Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan*", Volume 7 Nomer 1 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1
Jumlah nasabah pegadaian pada tahun 2017

Uraian	Realisasi 2016	Tahun 2017		Pencapaian RKAP	Pertumbuhan (penurunan)
		RKAP	Realisasi		
Gadai KCA	6.987.394	7.489.896	6.761.565	90,28%	-3,23%
Krasida	68.078	80.204	84.202	104,98%	23,68%
Total	**7.055.472**	**7.570.100**	**6.845.767**	**90,43%**	**-2,97%**

Sumber: Laporan Tahunan PT. Pegadaian Tahun 2017

Dari tabel diatas, maka diperoleh hasil bahwa jumlah nasabah bisnis gadai mencapai sebesar 90,43% dari target Rencana Kerja & Anggaran Perusahaan (RKAP) 2017. Pada produk (Kredit Cepat Aman) KCA, jumlah nasabah mencapai 90,28% dari target RKAP tahun 2017. Dan pada nasabah produk Krasida meningkat sebesar 23,68% dari 68.078 menjadi 84.202 di tahun 2017. Pencapaian jumlah nasabah tersebut sebesar 104,98% dari target RKAP tahun 2017.[5]

Di usianya yang telah menginjak 117 tahun, Pegadaian terus melakukan pembenahan dan perbaikan agar dapat menyesuaikan dengan tantangan zaman. Terlebih di era persaingan seperti saat ini, inovasi dan kreativitas menjadi sebuah kebutuhan. Pegadaian syariah juga berkomitmen pada ekonomi kerakyatan untuk mewujudkan asa bangsa. Laba bersih yang dibukukan pegadaian tahun 2017 mencapai Rp. 2,5 Trilliun, atau tumbuh 13,72% dibandingkan laba bersih tahun sebelumnya. Total *outstanding*

[5] Laporan Tahunan PT. Pegadaian (Persero), 2017, 162.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjaman yang diberikan pegadaian tahun 2017 mencapai Rp. 36,9 Trilliun dan menjadi yang terbesar sepanjang sejarah pegadaian. Jumlah asset yang dimiliki pegadaian akhir tahun 2017 berjumlah Rp. 48,7 Trilliun. Peningkatan kinerja keuangan perusahaan pegadaian tahun 2017 tidak terlepas dari peningkatan kinerja operasional, yang dimana jumlah nasabah tahun 2017 mencapai 9.155 juta orang, yang artinya hal tersebut meningkat 2,78% dibanding tahun sebelumnya yang berjumlah 8.907 juta orang.[6]

Pada tahun 2017, Direksi Pegadaian telah mengambil inisiatif yang strategis guna meningkatkan kinerja Pegadaian, baik itu untuk tahun buku 2017 maupun secara jangka pnajang. Beberapa inisiatif yang diambil oleh Direksi antara lain:[7]

1. Pengguatan *e-channel* layanan produk (*collection*). Untuk memberi nilai tambah bagi pelayanan kepada nasabah, maka Pegadaian mengembangkan bisnis berbasis teknologi informasi. Melalui inisiatif ini diharapkan nantinya dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dan pelunasan kredit tanpa harus bertransaksi di outlet.
2. Pembentukan tim *sales force inorganic*. Dalam mengatasi persaingan gadai yang cukup ketat, Pegadaian mengoptimalkan penjualan melalui penggunaan *Business proses outsorcing* berupa *sales force* guna lebih tepat sasaran dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

[6] Ibid, 4.
[7] Ibid, 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Optimalisasi *idle asset*. Untuk mengoptimalisasi, Pegadaian menginventarisir asset-aset yang tidak produktif dan menjadi beban keuangan, lalu dibuat agar lebih produktif.
4. Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi Penaksir. Berdasarkan POJK 31 tahun 2016, usaha pegadaian telah terbuka untuk sektor swasta sehingga dibutuhkan penaksir yang professional.

Dengan mempunyai pelayanan digital yang mumpuni diharapkan membuat nasabah merasa puas, maka hal ini akan sendirinya membuat nasabah tersebut loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaiknya dalam transaksi untuk memnuhi kebutuhan. Dalam hal ini 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.

Ada bebrapa indikator persepsi kemudahan penggunaan, menurut Venkatesh dan Davis yang terdapat dalam suatu penelitian:[8]

1. Sistem yang jelas dan mudah dimengerti *(Clear and understandable).*
2. Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut *(Does not require a lot of mental effort).*
3. Sistem mudah digunakan *(Easy to use).*

[8] 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), 33-34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Sistem mudah digunakan sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan *(Easy to get the system to do what he/she wants to do).*

Setelah prospek yang ada, maka mulai tahun 2018 Pegadaian Syariah mengikuti perkembangan teknologi yang berjalan dengan sangat cepat, yang telah mengubah pola hidup masyarakat yang semakin *demanding*, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Pada era digitalisasi ini, persaingan antar lembaga keuangan maupun lembaga perbankan sangatlah ketat, dalam hal produk, pelayanan, ataupun berupa barang dan jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarkat atau nasabah serta memberikan kemudahan serta kepuasan kepada nasabah secara maksimal.

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 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 millenial dengan memanfaatkan layanan Pegadaian melalui *system* digital.

Menurut Parasuraman, zeithaml, berry, adapun dimensi kualitas layanan yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi, antara lain:[9]

---

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Berwujud *(Tangible)*, yang merupakan aspek-aspek yang nyata dapat dilihat secara fisik. Seperti akses internet cepat atau lambat.
2. Keandalan *(Reliability)*, merupakan kemampuan aplikasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
3. Responsif *(Responsiveness)*, merupakan kepedulian petugas terhadap pengguna, seperti sistem memberikan informasi yang mudah dimengerti.
4. Kepastian *(Assurance)*, yakni keamanan dan kenyamanan. Seperti sistem informasi memberikan fasiltas penyimpanan data pengguna.
5. Empati *(Emphaty)*, merupakan pemahaman dan perhatian kepada pengguna aplikasi. Seperti aplikasi menampilkan pilihan-pilihan pembantu kepada pengguna.

Selama tahun 2017, Pegadaian telah melakukan investasi TI senilai 58 miliar, adapun investasi tersebut sejalan dengan *roadmap* TI yang telah disusun yang selaras dengan kebutuhan bisnis dan perkembangan teknologi yang ada. Dengan arah transformasi perusahaan menuju ke arah digital teknologi, *roadmap* bidang TI juga menyesuaikan dengan mempersiapkan arah yang mendukung teknologi digital tersebut, sehingga mulai tahun 2017 Pegadaian telah mengimplementasikan aplikasi digital berbasis *mobile* untuk kemudahan transaksi bagi nasabah. Dalam hal perluasan layanan Pegadaian telah terkoneksi secara *host to host* diantaranya dengan:[10]

1. Pihak perbankan dalam layanan *collecting* (penerimaan angsuran dan pembayaran) maupun *disburse* pencairan transaksi.

[10] Ibid, 46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Lembaga keuangan dan perusahaan pengiriman uang (*remittance*)
3. Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dukcapil) untuk validasi identitas
4. Kementerian Keuangan untuk layanan penyaluran produk ultra mikro serta laporan bea lelang.
5. Pefindo Biro Kredit terkait dengan penilaian profile nasabah.

PT Pegadaian (Persero) mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star Generation di usianya ke-117 tahun ini. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial.

Direktur Utama PT Pegadaian (Persero) Sunarso mengatakan transformasi perusahaan saat ini sudah memasuki tahap *dreaming* untuk menjadi *financial company*, setelah melalui tahapan diagnosis. Dan beliau mengatakan bahwa dalam persiapannya, sudah menyiapkan semua prosesnya (4D) dari mulai *squad organization* dan *project management*, selanjutnya masuk ketahap *design* dan *deliver* sehingga dapat melantai di bursa pada 2020. Menurut Sunarso investasi Pegadaian pada tahun 2017 dengan capex Rp. 1,2 trilliun. Dengan angka yang cukup besar ini pegadaian akan lari jarak jauh dan akan *going global*, dari mulai mengoperasionalkan Pegadaian Digital *Service*, dan mengajak kerjasama beberapa agen dan memperluas produk layanan. Sunarso juga menjelaskan tujuannya dalam menciptakan *values company* melalui strategi G-5Star Generation yang merupakan program

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transformasi Pegadaian. Dengan 5G's ini perseroan akan menumbuhkan bisnis yang ada sekarang (Grow Core), menangkap peluang baru (Grab New), mengembangkan talent internal (Groom Talent), menciptakan teknologi generasi terkini (Gen-Z Tech) dan membangun budaya yang kuat (Great Culture). [11]

Dengan strategi G-5Star Generation, Sunarso optimistis, jumlah nasabah yang berusia produktif akan terus meningkat. Sebab, saat ini sekitar 68% nasabah Pegadaian rata-rata usianya di bawah 45 tahun. Karenanya, Perseroan akan terus melakukan peningkatan kualitas layanan digital, memperbanyak jaringan agen dana gadai tanah syariah, serta layanan berbasis *financial technology*.[12]

Gambar 1.1
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

Sumber: Playstore

Pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa sejak aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) diluncurkan pada bulan agustus 2018 lalu

[11] Yuliana Ratnasari, https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D, 1 April, 2018, diakses pada tanggal 20 November 2018, pukul 12.22 WIB
[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah lebih dari 10.000 ribu pengguna pegadaian sudah mendownload aplikasi PSDS tersebut. Ini merupakan respon yang cukup bagus yang diterima oleh masyarakat, karena selama bulan Agustus sampai saat ini sudah ada lebih dari 10.000 ribu pengguna aplikasi PSDS.

Perkembangan teknologi yang ada dan peluncuran aplikasi PSDS tentunya dikenalkan juga oleh Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik pada bulan Agustus. Pegadaian Syariah Cabang Kebomas ini disahkan oleh kantor pusat Jakarta Pegadaian Syariah. Berdasrkan keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor: 215/US1.00/2007 tentang pembukaan Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kebomas Gresik. Cabang Pegadaian Syariah Kebomas Gresik ini juga merupakan cabang dari kanwil Perum pegadaian yang terletak di Jl. Dinoyo no. 79 Surabaya. Pegadaian syariah di Gresik ini didirikan guna memenuhi kebutuhan Masyarakat yang ada dan menghindari riba.

Pegadaian Syariah CPS Kebomas juga mempersembahkan ulang tahun pegadaian yang ke 117 dalam hal menyediakan layanan prima kepada nasabah melalui teknologi informasi. PSDS ini merupakan apilkasi teknologi digital dengan mengembangkan aplikasi berbasis mobile dan *web* untuk transaksi nasabah, serta pemanfaatan teknologi *big data* untuk dapat menjaga integritas data.[13]

Data nasabah Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik yang menggunakan Aplikasi PSDS berjumlah kurang lebih 100 nasabah. Hal ini diketahui melalui wawancara langsung terhadap Bu Ana selaku Pimpinan

[13] Ibid, 255.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik serta pengelola data pada Pegadaian Syraiah CPS Kebomas Gresik. Jumlah tersebut akan terus memungkinkan bertambah dikarenakan jumlah nasabah yang terdapat pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik setiap tahunnya mengalami peningkatan.[14] Nasabah yang ada pada pegadaian biasanya juga masih bekerja, dengan kemunculan aplikasi PSDS ini diharapkan lebih memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran *Rahn* maupun perpanjang *Rahn* yang dilkukan kapan saja tanpa perlu lagi mengunjungi tempat Pegadaian Syariah.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti Aplikasi PSDS yang ada pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sebagai skripsi dengan judul: "*Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam, Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik*".

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang penulis kemukakan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem informasi Aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi di pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik.
2. Penerapan aplikasi PSDS menurut etika bisnis Islam
3. Kesiapan nasabah dalam menerima aplikasi PSDS

[14] Miftachul Jannah, *Wawancara*, Gresik, 20 Desember 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Adanya aplikasi PSDS dapat memudahkan karyawan dalam mengatur data nasabah di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.
5. Adanya aplikasi PSDS bisa meningkatkan citra Pegadaian Syariah CPS Kebomas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.
2. Penerapan aplikasi PSDS dalam perspektif etika bisnis Islam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik?
2. Bagaimana penerapan aplikasi PSDS dalam perspektif etika bisnis Islam?

E. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, dibutuhkan berbagai informasi dari peneliti terdahulu guna menjadi acuan penulis dalam mengerjakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

skripsi. Berikut beberapa kajian peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Budi Santoso pada tahun 2010 dengan judul "Pengaruh *Perceived usefulness, Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Enjoyment* Terhadap penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris di Kabupaten Sragen). Penelitian ini menghasilkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan TI (PEOU) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan (PU) TI. Hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh faktor masa kerja responden dan masa implementasi TI. Persepsi pengguna terhadap kemudahan (PEOU) dalam menggunakan TI memiliki pengaruh yang signifikan terhadpa sikap pengguna terhadap penggunaan TI. Hal ini disebabkan ketika suatu sistem semkain mudah digunakan maka penerimaan pengguna terhadap sitem teknologi informasi itu akan semakin baik. Persepsi kenyamanan *(perceived enjoyment)* yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan TI di Kabupaten Sragen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dampak yang dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya. Pada penelitian ini terdapat persamaan dengan apa yang akan peneliti lakukan yakni terdapat variabel *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) yang dimana pada penelitian yang akan saya jalankan juga ada variabel kemudahan penggunaan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi yang baru saja dirilis. Dan terdapat perbedaan pula yaitu pada penelitian ini terdapat 3 variabel sedangkan penelitian yang akan saya teliti hanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai dua variabel yakni penerapan sistem dan kemudahan (*perceived ease of use*).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Novi Andriyani pada tahun 2017 dengan judul "Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon". Penelitian ini menghasilkan bahwa kepuasan nasabah mengacu pada perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap suatu produk maupun pelayanan yang ada. Penggunaan teknologi perbankan yang ada pada Bank BJB Syariah Cirebon sangat diapresiasi oleh para nasabah. Gambaran kepuasan nasabah dari hasil variabel kepuasan nasabah bahwasannya kepuasan nasabah di BJB Syariah sudah cukup baik, hal ini diketahui melalui kuisioner sebagian besar responden menjawab setuju pada poin-point positif yang ada. Pada uji t variabel teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon menunukkan bahwa variabel teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah Cirebon. Dalam hal ini persamaan dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah terletak pada variabel teknologi informasi dan terdapat kepuasan konsumen. Dan perbedaan dengan penelitian saya terletak pada objeknya, yang dimana objek yang akan saya teliti adalah Pegadaian Syariah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Siti Anifaturrohmah dan Nani Hanifah pada tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam". Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas pelayanan sales adalah memang faktor kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari berbagai hipotesisnya bahwa para pelanggan akan merasa puas jika mereka dianggapnya seperti seorang raja dalam melakukan jual-beli. Dan karena pelayanan yang baik maka pelanggan akan bertambah banyak. Pada penelitian ini terdapat kesamaan antara apa yang nantinya akan peneliti lakukan yakni terdapat kesamaan dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh suatu toko maupun perusahaan. Tetapi ada perbedaan juga yaitu dalam kasus ini objeknya adalah sebuah toko, sedangkan apa yang nanti peneliti lakukan adalah suatu layanan digital.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Jumaini pada tahun 2012 dengan judul " Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan maupun sistem layanan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dan mengetahui tinjauan islam terhadap layanan *mobile banking*. Penelitian ini menghasilkan sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu: Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa. Penerapan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu: cek saldo, ganti PIN ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara *real time* dan pembayaran zakat. Menurut tinjauan ekonomi islam menggunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prinsip prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip *khilafah,* dan prinsip keadilan. Adapun kesamaan dengan apa yang akan peniliti lakukan yaitu adanya pembahasan mengenai *mobile banking* menurut pandangan islam dan juga terdapat penjelasan mengenai penerapan sistem layanan. Namun terdapat perbedaan pula, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Jumaini tidak menjelaskan tentang kemudahan sistem.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Cherly D. T. Wahyuningsuara, dkk. Pada tahun 2018 dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Dalam Transaksi *Online* Pada Shopee". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam transaksi *online* terhadap shopee. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam bertransaksi *online* menggunakan shopee adalah faktor *actual transaction, intention to transact, perceived risk, perceived usefulness, perceived ease of use, trust,* dan faktor *satisfaction with past online transaction*. Pada penelitian ini terdapat persamaan pada penelitian yang akan saya teliti yakni terletak pada faktor *perceived ease of use* dalam memudahkan sesorang tersebut bertransaksi secara online. Dan pada penelitian ini juga terdapat perbedaan yaitu pada penelitian ini aplikasi yang dituju adalah shopee, sedangkan aplikasi yang akan saya tuju adalah Pegadaian Syariah Digital Service.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh First wanita, Ashari, dan Nurpaida pada tahun 2016 dengan judul "Mengukur Kepuasan Costumer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AKBA Menggunakan Metode KANO". Pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan ketidakpuasan melalui beberapa atribut pelayanan. Adapun bebrapa variabel penilaian guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu :*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa atribut yang menjadi prioritas dalam kepuasan pelanggan yaitu: *tangible* (secara fisik), *responsiveness* (sistem memberi kemudahan informasi), *emphaty* (kepedulian petugas terhadap pengguna). Pada penelitian ini terdapat kesamaan dengan apa yang akan peneliti lakukan yakni apakah suatu layanan digital dapat memudahkan pengguna sehingga pengguna merasa terpuaskan dengan adanya suatu aplikasi tersebut. Namun terdapat perbedaannya yaitu pada penelitian ini sistem yang dimaksud adalah sistem perpustakaan, sedangkan nanti yang akan peneliti lakukan adalah sistem aplikasi *mobile*.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh R. Ahmad Hafidz Wr. Pada tahun 2015 dengan judul "Analisis *Mobile* BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *mobile* BRIS dalam pelayanan transaksi nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa dengan adanya *mobile BRIS* ini nasabah tidak perlu lagi datang ke bank, cukup hanya dengan menggunakan aplikasi melalui telepon seluler, transaksi menjadi semakin mudah dan menjamin tercapainya transaksi yang murah dan efisien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BRI Syariah Gateway waru juga menerapkan strategi pemasaran yang sudah sesuiai dengan pedoman operasional *Mobile Banking* Syariah yaitu: produk, distribusi, promosi dan harga. Namun yang yang paling berjalan adalah strategi produk dan distribusi. Pada penelitian ini terdapat persamaan dengan apa yang akan saya teliti yaitu pembahasan aplikasi *mobile*. Namun terdapat perbedaan juga yaitu terletak pada objek.

Kedelapan, Penelitian yang dilakukan oleh R Ahmad Buchari pada tahun 2016 dengan judul "Implementasi *E-Service* pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung". Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat sekitar yang sangat besar dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan warga masyarakat dalam pencatatan data kependu-dukannya. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program-program selanjutnya yang berkaitan dengan bidang administrative sebuah kantor kewilayahan sebagai dasar data yang digunakan untuk program-program pemerintah yang akan dilakukan. Adapun hambatan yang muncul dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah hambatan yang bersifat teknis, yaitu tidak tersedianya operator yang professional dalam bidangnya agar program terlaksana secara efektif dan efisien. Pada penelitian ini terdapat kesamaan dengan apa yang akan peneliti lakukan, yakni sama-sama membahas adanya layanan digital. Namun terdapat perbedaanya, yaitu pada penelitian ini membahas e-service

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan public, sedangkan apa yang akan peneliti ini akan membahas e-service aplikasi dari suatu lembaga keuangan.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Ziza Ricmala pada tahun 2016 dengan judul "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunan, dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya". Penelitian ini menggambarkan adanya teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan seseorang untuk menerima suatu teknologi sistem informasi. Pada penelitian ini dihasilkan bahwa pada variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* mandiri di Surabaya. Pada penelitian ini terdapat persamaan dengan apa yang saya teliti yakni adanya variabel-variabel penunjang keputusan nasabah menggunakan aplikasi *mobile*. Sedangkan terdapat perbedaan yang akan saya teliti yaitu pada penelitian ini memunculkan langsung variabel yang ada sedangkan pada penelitian yang akan saya teliti masih ingin mencari jawaban faktor kemudahan(keputusan nasabah) nasabah menggunakan aplikasi *mobile*.

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Ade Wirman Syafei, dkk pada tahun 2013 dengan judul "Penerapan Teknologi (Sistem) Berbasis Islam Pada Bank Syariah di Indonesia". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui apakah sistem yang digunakan pada perbankan syariah pada saat ini sudah sesuai dengah syariah islam atau tidak. Dan pada hasil penelitian ini membuktikan bahwa teknologi yang digunakan oleh perbankan syariah saat ini masih menggunakan teknologi perbankan konvensional. Hal ini dibuktikan oleh:

1. Sumber daya yang dimiliki oleh perbankan syariah mayoritas berasal dai bank konvensional dan tidak memiliki latar belakang pendidikan syariah.
2. Kurang training yang memadai terhadap *fiqh muamalah.*

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang akan saya lakukan yakni pembahasan sistem informasi yang ada apakah sudah sesuai dengan syariah islam atau tidak. Sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasaan sistem informasi yang ada di perbankan, sedangkan yang saya akan teliti pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

F. Tujuan Penelitian

Dari kajian pustaka diatas, maka terdapat tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui analisis penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.
2. Untuk mengetahui penerapan aplikasi PSDS dalam perspektif etika bisnis Islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari tujuan penelitian yang ada, maka terdapat kegunaan hasil penelitian, anatara lain:

1. Secara teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah pelengkap referensi yang berkaitan dengan sistem informasi, kemudahan nasabah, dan pegadaian syariah.

2. Secara praktik

   a. Bagi penulis

      Penelitian ini sebagai sarana mengungkapkan ide yang ada dalam kejadian yang ada di masyarakat.

   b. Bagi mahasiswa

      Hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi apabila akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang ada dan bisa menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

   c. Bagi instansi terkait

      Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bisa membantu mengatasi masalah di pegadaian syariah khususnya pada sistem informasi PSDS.

H. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul "Analisis Penerapan Sisitem Informasi Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Menurut Pandangan Ekonomi Islam, Studi Kasus: Pegadaian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah CPS Kebomas Gresik. Berikut terdapat beberapa kata yang perlu dijabarkan supaya tidak menimbulkan perbedaan dalam pembahasan.

1. Sistem Informasi Aplikasi PSDS

   Aplikasi PSDS merupakan aplikasi digital yang baru saja diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Aplikasi PSDS diluncurkan guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Yang dimana sebagian dari nasabah di Pegadaian adalah pegawai ataupun PNS yang *notabane* bekerja di pagi hari sampai sore hari sehingga apabila ingin melakukan transaksi kepegadaian cukup lewat *smartphone* yang dimiliki dan tidak perlu lagi datang ke kantor Pegadaian.

   Terdapat berbagai fitur yang ada didalam aplikasi PSDS yang meliputi informasi apabila ingin melakukan gadai bisa dicek terlebih dahulu berapa nominal yang akan didapatkan nantinya, terdapat fitur tabungan emas, pembayaran, pembiayaan, dan informasi mengenai berbagai produk yang ada di Pegadaian Syariah. Pada aplikasi PSDS ini juga nasabah dapat mengetahui tanggal jatuh tempo dan harga emas pada saat ini.

2. *Digital Service*

   Chase (2006) mendefinisikan *electronic service* merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen melalui jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien. Yang dimana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apabila pelanggan menggunakan *electronic service* ini pelanggan akan merasa lebih efisien didalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya.

3. Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)

Kemudahan (*perceived ease of use*) menurut Davis dalam Mazman et al (2009) adalah tingkat sejauh mana sesorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Yang dimana dengan kemunculan suatu teknologi informasi yang baru pada nasabah apakah hal tersebut lebih memudahkan nasabah tersebut dalam bertrasaksi atau tidak. Dan apabila dengan kemunculan sistem informasi tersebut dianggap lebih memudahkan dalam hal bertransaksi dalam suatu perusahaan, maka ini merupakan citra baik yang diperoleh oleh perusahaan. Diharapkan jika nasabah merasa puas dengan layanan maupun produk pada suatu perusahaan maka hal ini dianggap baik terhadap perusahaan yang dimana perusahaan akan mendapatkan *feedback* dari nasabah berupa loyalitas oleh nasabah.

4. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah, halal dan haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip moralitas dan ketentuan syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Metode Penelitian

Dari definisi operasional diatas, maka metode penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Data yang Dikumpulkan
   a. Data Primer

      Data mengenai penerapan sistem aplikasi PSDS dan data mengenai kemudahan nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

   b. Data Sekunder

      Data mengenai jumlah nasabah yang menggunakan sistem informasi aplikasi PSDS.

2. Sumber Data
   a. Sumber Primer

      Sumber data primer diperoleh dari pimpinan dan pegawai pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik dan nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik .

   b. Sumber sekunder

      Sumber data sekunder bisa didapatkan dari litelatur yang ada dan memiliki pembahasan dalam kemudahan nasabah menggunakan sistem informasi aplikasi PSDS.

3. Subjek Penelitian
   a. Pimpinan cabang, penaksir, kasir pegadaian, dan sales marketing Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Beberapa nasabah di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik yang menggunakan aplikasi PSDS menggunakan metode *snowball*.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan cara pengambilan data dengan menggunakan salah satu panca indra yaitu indra penglihatan sebagai alat bantu untuk melakukan pengamatan secara langsung.[15] Maka peneliti melakukan pengamatan pada nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS dalam hal ingin melakukan transaksi atau perpanjang *rahn*. Peneliti juga mendatangi kantor Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara menjaring informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan.[16] Peneliti melakukan percakapan yang sangat hati-hati dan sudah terstruktur dengan para nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan fenomena, peristiwa yang sudah berlalu yang dikumpulkan dalam bentuk tulisan, gambar atau karya

[15] Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 78-79.
[16] Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakartaa: CV Andi Offset, 2014), 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mono mental dari seseorang.[17] Hal ini merupakan pendukung peneliti dalam hal dokumentasi dilakukan dengan cara menampilkan gambar, ataupun data guna menunjang penelitian yang ada.

5. Teknik Pengelola Data

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengelolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpul sudah dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan.

Pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mencari tambahan data dan diolah kembali. Pengelolaan data pada penelitian terdiri dari:[18]

a. Reduksi data, data yang diperoleh dari lapang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka apabila semakin lama peneliti meneliti di lapangan jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu segera dilakukan analisis. Mereduksi data sama halnya seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok.
b. Penyajian data, setelah data direduksi maka dilakukan penyajian data. Penyajian dasa biasanya berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, flowchart, dan sejenisnya.[19] Dengan demikian maka akan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah difahami.

---

[17] Ismail Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2012), 267-268.
[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 247.
[19] Ibid., 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang yang bersifat sementara, dan akan dirubah bila tidak dtemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.[20]

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik analisis induktif dengan menemukan berbagai fakta khusus yang ada di lapangan. Berbagai fakta yang didapat kemudian diolah, diteliti kembali, dan dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan sebagai penyelesaian masalah secara umum.

Peneliti ini menerapkan suatu analisis deskriptif yang dikumpulkan dari berbagai kondisi yang ada dan dari berbagai pihak Pegadaian Syariah dan nasabah pengguna aplikasi PSDS guna memudahkan transaksi nasabah dan juga menggunakan teknik *snowball* maupun triangulasi.

Pemecahan masalah diungkapkan setelah melakukan analisa dari hasil observasi dan wawancara. Hasil tersebut akan dikemukakan kedalam bentuk umum yang telah disesuaikan dengan teori yang terdapat dalam berbagai literalur terkait.

[20] Ibid., 252-253.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

J. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini, pembahsan dibagi dalam 5 (lima) bab yang memuat ide-ide pokok dan kemudian dibagi lagi menjadi sub-sub bab yang mempertajam ide-ide pokok, sehingga secara keseluruhan menjadi kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

Bab Pertama merupakan pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua merupakan kerangka teoritis, berisi 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 berisi tentang deskripsi data yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dengan jelas dan lengkap. Yaitu mengenai profil pegadaian syariah, visi, misi, struktur organisasi, personalia dan deskripsi tugas Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, produk dan jasa pegadaian syariah, dan analisa penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab Keempat berisi tentang analisis penerapan sistem informasi aplikasi PSDS dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.

Bab Kelima merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan oleh peneliti dan saran kepada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik dalam meningkatkan kemudahan nasabah menggunakan applikasi PSDS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Sistem Informasi

Menurut Marshall B.Romney sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, dan yang berinterkasi untuk mencapai suatu tujuan.[1] Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Setiap sistem terdiri dari struktur dan proses. Struktur sistem adalah unsur-unsur yang membentuk sistem, sedangkan proses sistem merupakan cara kerja setiap unsur sistem dalam mencapai tujuan dari sistem tersebut.[2]

Suatu sistem juga akan didefinisikan sebagai suatu gugus komponen-komponen yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana. Terdapat tiga hal yang penting dalam definisi ini. Pertama, adanya maksud dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. Kedua, adanya suatu rancangan komponen-komponen. Akhirnya input informasi, energy (tenaga) dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan sesuai dengan

[1] Irfan Adhi Shakti, "*Analisis Penerapan dan Efektivitas Sistem Akuntansi Penggajian pada CV Andi Offset Yogyakarta*", (Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), 8.
[2] Thomas Andika Permana, "*Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi kasus di Klinik Adhiwarga PKBI DIY*", (Skripsi-Universitas Sanata Dharma, Yoyakarta, 2017), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rencana. Hal ini disamapikan oleh Richard A. Johnson, dkk, dalam bukunya yang berjudul *The Theory and Mangement of System*.[3]

Menurut Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Menurut Burch dan Starter menyatakan bahwa informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna.[4] Kemudian menurut Romney dan Steinbart menyatakan bahwa terdapat 7 karakteristik informasi yang berguna, yaitu:[5]

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. Informasi dapat dikatakan *reliable* apabila informasi tersebut bebas dari kesalahan atau bias dan menyajikan suatu kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat.

---

[3] Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1996, 3.
[4] Ibid, 6-7.
[5] Thomas Andika Permana, "*Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi kasus di Klinik Adhiwarga PKBI DIY*", (Skripsi-Universitas Sanata Dharma, Yoyakarta, 2017),13-15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Lengkap

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

4) Tepat Waktu

Informasi harus tepat waktu yaitu diberikan pada waktu yang tepat pada pengambil keputusan untuk mengambil keputusan. Informasi juga 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.

Menurut Hartono, sistem informasi merupakan suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.[6] 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.[7]

B. Pelayanan

Menurut Kotler adalah pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya adalah bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[8] Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari pembandingan antara harapan dengan kinerja.[9] Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan bukanlah barang, melainkan suatu aktivitas yang tidak bisa dirasakan secara fisik dan membutuhkan interaksi antara satu pihak ke pihak lain.

Kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang terbaik yang disebut juga pelayanan prima. Pelayanan prima

---

[6] Arista Mahaseptiviana, dkk, *Analisis dan Perencanangan Sistem Informasi Penjualan Air Minum pada CV. Air Putih*, Volume 3 Nomer 2, 2014, 2.
[7] R. Ahmad Wr.,*Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru*, (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2015), 20.
[8] Ibid, 47.
[9] Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, (Tesis-UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

1. **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Tingkat kualitas pelayanan tidak bisa dinilai hanya dari sudut pandang perusahaan, melainkan juga harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam melakukan strategi dan program pelayanan, perusahan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Lovelock dalam Rangkuti, cirri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam lima dimensi besar sebagai beriku:[10]

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 konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

[10] Fadhel M Ilham, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara*, (Skripsi-Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017), 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta komunikasi.

2. Pelayanan Digital (*E-Service)*

Menurut Rowley layanan elektronik (*e-service*) didefinisikan sebagai perbuatan, usaha maupun pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. *E-service* tersebut meliputi unsur layanan *E-Tailing,* dukungan pelanggan, dan pelayanan.[11] Voss mendefinisikan layanan dalam *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.[12] *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 konsumen pengambilan keputusan.[13] Zeithaml dalam Giovanis mendefinisikan *e-service quality* sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif.[14]

---

[11] R. Ahmad Buchari, *Implementasi E-service pada Organisaasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*, Volume 18 Nomer 3, 2016, 237.
[12] 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*, (Skripsi-Politeknik Negeri Samarinda, 2018), 38.
[13] Evita Rahayu, *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee*, (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018), 20.
[14] Ibid, 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Zeithaml *et al.*, kualitas pelayanan pada *e-commerce* atau *e-service quality* didefinisikan sebagai seberapa besar kemampuan website untuk memberikan pengalaman berbelanja, pembayaran, dan pengiriman produk secara efektif dan efisien.[15] Menurut Parasuraman, zeithaml, berry, terdapat lima dimensi kualitas layanan sistem informasi, antara lain:[16]

1) Berwujud (*tangible*), yang merupakan aspek-aspek yang nyata dapat dilihat secara fisik. Seperti akses internet cepat atau lambat.
2) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan aplikasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
3) Responsive (*responsiveness*), merupakan kepedulian petugas terhadap pengguna, seperti sistem memberikan informasi yang mudah dimengerti.
4) Kepastian (*assurance*), yakni keamanan dan kenyamanan. Seperti sistem informasi memberikan fasilitas penyimpanan data pengguna.
5) Empati (*emphaty*), merupakan pemahaman dan perhatian kepada pengguna aplikasi. Seperti aplikasi menampilkan pilihan-pilihan pembantu kepada pengguna.

Menurut Zeithaml dkk, ada beberapa kriteria yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan *online,* yaitu:[17]

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

---

[15] Amila Sativa, *Analisi Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening*, (Skripsi-Universitas Diponegoro, Semarang, 2016), 8.
[16] First Wanita, dkk *Mengukur Kepuasan Costomer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMK AKBA Menggunakan Metode Kano*, Volume 1 Nomor 2, 2016, 4.
[17] Anggita Septiani, *Pengaruh Brand Image dan E-service Quality terhadap customer satisfaction Bukalapak*, (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016), 36-37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 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.

C. Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) termasuk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disusun oleh Davis yang mendefinisikan sebagai tingkatan dimana sesorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Pengertian tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.[18] Menurut Jogiyanto, *perceived ease of use* didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. 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.[19]

Dari berbagai definisi tersebut, bisa dikatakan bahwa 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.

Pada penelitian yang dijalankan oleh Ramayah dan Ignatius pada tahun 2006, disebutkan ada beberapa dimensi *perceived ease of use*, yaitu:

---

[18] 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, 7-8.

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Easyness*, yang berarti kemudahan sebuah sistem untuk digunakan. Dalam lingkup *e-commerce* kemudahan ini mengacu pada semudah apa website dapat dijalankan oleh individu.
2) *Clear and Understandable*, merupakan tingkat sejauh mana sebuah sistem memiliki kejelasan. Dalam ruang lingkup *e-commerce*, *clear and understandable* mengacu pada sebuah website yang memiliki *content* yang mudah dipahami.
3) *Easy to Learn*, yaitu sejauh mana sebuah sistem mudah dipelajari dan diadopsi oleh seorang individu. Dalam *e-commerce*, hal ini mengacu pada sejauh mana sebuah website dapat dipelajari yang nantinya digunakan sebagai media yang diakses sehari-hari.
4) *Overall Eastness*, adalah tingkatan kemudahan secara keselurahan yang dimiliki oleh suatu sistem. Dalam lingkup *e-commerce*, hal ini mengacu pada kemudahan secara keseluruhan yang dirasakan ketikan menggunakan sebuah website.

Beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan menurut Venkatesh dan Davis, antara lain:[20]

1) Sistem yang jelas dan mudah dimengerti (*Clear and understandable*).
2) Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut (*Does not require a lot of mental effort*).
3) Sistem mudah digunakan (*Easy to use*).

[20] Reza Ramadhan, *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kreadibilitas, dan Persepsi Harga pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*, (Skripsi-Universitas Airlangga, Surabaya, 2016), 33-34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Sistem mudah digunakan sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan (*Easy to get system to do what he/she wants to do*).

D. Kepuasan Nasabah

Menurut Rianto, salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah nantinya sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.[21] Kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan. Adapun menurut Kotler tentang kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau kinerja yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived performance*) dan harapan pelanggan (*costumer exspectasion*). Jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya, apabila kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.[22]

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah/pelanggan merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang

---

[21] Irfan Nurahmadi H., *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 31-32.
[22] Layaman, Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, Al-Amwal, Volume 9 Nomer 1 2017, 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.[23] Ada kesamaan diantara beberapa definsi diatas yaitu menyangkut tentang komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.[24]

Kepuasan dilihat sebagai pengalaman komulatif melakukan pembelian dan pengalaman pelanggan dalam mengkonsumsi produk atau jasa. Untuk memudahkan mengenali kepuasan pelanggan, digunakan ukuran sebagai berikut:[25]

Apabila kinerja > harapan ⟶ maka pelanggan sangat puas.

Apabila kinerja = harapan ⟶ maka pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan ⟶ maka pelanggan kecewa/tidak puas.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectasions* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang

[23] Dwi Berlian Harahap,*Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*, (Skripsi-UIN Sumatera Utara, Medan, 2017), 52.

[24] Septiana Dwi E., *Pengaruh Pelayanan dan Keuangan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*, (Skripsi-IAIN Tulungagung, 2014), 29.

[25] Layaman, Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, Al-Amwal, Volume 9 Nomer 1 2017, 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diharapkan maka pelanggan akan merasakan puas, tetapi apabila sebaliknya jika pelayanan yang diharapkan jauh dibawah apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai tersebut bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.[26]

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa lembaga keuangan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasaan nasabah merupakan aspek stategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang berkualitas bagi nasabah merupakan hal penting.

Menurut Kotler kepuasan konsumen diciptakan melalui 3 cara yaitu kualitas, pelayanan dan nilai. Berikut akan diuraikan satu persatu:[27]

1) Kualitas

   Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Yang dimana nantinya kulaitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan erat dengan perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

---

[26] Dwi Berlian Harahap, *Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*, (Skripsi-UIN Sumatera Utara, Medan, 2017), 52-53.

[27] Irfan Nurahmadi H., *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pelayanan konsumen

Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

3) Nilai

Nilai disini yang dirasakan oleh pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

1. **Dimensi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono, dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari:[28]

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

[28] Hery Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), 115.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Menurut al-Arif, faktor utama yang menentukan kepuasan, adalah sebagai berikut:[29]

1) *Expectation* (apa yang diharapkan).
2) *Perceived performance* (pelayanan yang diterima).

Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila *perceived performance* jauh dibawah *expectation* maka nasabah akan meras tidak puas.

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan antara lain:[30]

1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam bentuk kualitas produk adalah *performance, reliability, conformance, durability,* dan *feature*.
2) Kualitas pelayanan, terutama untuk indutri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan ada 5 dimensi yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, emphaty,* dan *tangible*.
3) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk tertentu.

---

[29] Supian Sauri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, (Tesis-UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), 47.

[30] Layaman, Novi Andriyani, *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, Al-Amwal, Volume 9 Nomer 1 2017, 46-47.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mentapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas.

E. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis isalam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dbatasi dalam cara perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan Hadist). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi paling strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (bisnis).[31]

Ali Hasan mendefinisikan 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.[32] 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

[31] Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business an Economic Ethnics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 13.
[32] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustakan Pelajar, 2009), 171.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengedepankan nilai-nilai Islam, serta mengimplementasikan etika (akhlak) dalam setiap bisnis usaha yang dijalani.

Bisnis modern juga harus tetap memperhatikan etika Islam tentang tiga rukun dalam bisnis, reformulasinya juga meliputi ketiga rukun tersebut, yaitu:

(a) Pelaku bisnis (*Al-Aqid*)

(b) Obyek bisnis (*Al-Ma'qud*)

(c) Transaksi bisnis (*Al-Aqd*)

Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya bisnis modern yang sudah munculnya ATM, *mobile banking*, tentunya membuat pihak yang bertransaksi tidak secara langsung bertatap muka, maka dari itu setiap perusahaan harus melakukan keterbukaan informasi secara detail dan valid dan juga secara tertulis maupun bergambar agar terhindar dari kedzaliman dalam berbisnis. Kareana informasi yang tertulis adalah sejatinya informasi yang lebih akurat daripadi informasi dari pembicaraan.[33]

1. **Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam**

Menurut Muhammad Djakfar prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam, anatara lain:[34]

a. Jujur dalam Takaran (*Quantity*)

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

[33] Bambang Subandi, *Etika Bisnis Islam,* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 149.
[34] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam Tataran Teoritis dan Praktis*, (Malang: UIN Malang Perss, 2008), 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat penting untuk diperhatikan karena Tuhan sendiri secara gamblang pada Surat Al-Mutaffiffin ayat 1-3:

وَيْلٌ لِلْمُطَفِّفِينَ(١)الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ(٢)وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ(٣)

Artinya:

> "Celakalah bagi orang yang curang (dalam menakar dan menimbang). (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi". (QS. al-mutaffifin, 83 : 1-3)

Etika bisnis membangun kepercayaan dan kepercayaan adalah dasar daripada bisnis modern. Jika kita menerima pandangan tersebut bahwa tidak ada dua moral umum yang berlaku baik bagi aktivitas individual maupun kelompok. Dengan demikian, kita bisa memperoleh petunjuk untuk perilaku bisnis dengan melihat sesuatu yang oleh para filosof dipandang sebagai kehidupan yang bahagia secara moral.

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) maupun orang lain (pembeli). Dengan sikap jujur itu kepercayaan pembeli kepada penjual akan tercipta dengan sendirinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. 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) maupun orang lain (pembeli). Dengan sikap jujur itu kepercayaan pembeli kepada penjual akan tercipta dengan sendirinya.

c. 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

d. 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyejukkan hati sehingga para pembeli akan merasa senang. Dan bahkan bukan tidak mungkin pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan setia yang akan menguntungkan pengembangan bisnis di kemudian hari. Sebaliknya, jika penjual bersikap kurang ramah, apalagi kasar dalam melayani pembeli, justru mereka akan melarikan diri, dalam arti akan tidak mau kembali lagi. Dalam hubungan ini bisa direnungkan, firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159:

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

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 sekililingmu. Karena itu ma'afkanlah 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." (QS. Ali Imran:159)[35]

e. 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, baik dalam bentuk monopoli,

[35] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010), 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oligopoli maupun bentuk lain yang tidak mencerminkan rasa keadilan atau pemerataan pendapatan.

Dengan demikian, dengan memahami filosofi bisnis orang Jepang bahwasannya yang penting antara penjual dan pembeli tidak hanya mengejar keuntungan materi semata, namun di balik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun lewat silaturrahmi. Dengan silaturrahmi itulah menurut ajaran Islam akan diraih hikmah yang dijanjikan yakni akan diluaskan rezeki dan dipanjangkan umurnya bagi siapapun yang melakukannya. Dengan demikian, umur bisnis akan semakin panjang, dalam arti akan terus bertahan dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan oleh semua orang.

f. Tertib Administrasi

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

g. 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bersikap toleran terhadap kepentingan pembeli, terlepas apakah ia sebagai konsumen tetap maupun bebas (*insidentil*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

DATA PENELITIAN

A. Profil Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik

1. Sejarah Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik

Usaha Pegadaian di Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda (VOC) yang berupa Bank Van Leaning, yang pada masa itu pegadaian bertugas membantu masyarakat dalam meminjamkan uang dengan jaminan barang yang dimiliki. Pada tahun 1811 pemerintahan Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leaning serta memberikan kekuasaan terhadap masyarakat agar mendirikan usaha pegadaian, hingga pada tahun 1901 didirikanlah Pegadaian Negara yang pertama pada tanggal 1 April 1901.[1]

Status Pegadaian berubah menjadi lembaga resmi yaitu perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1905.[2] Kemudian pada tahun 1961 Pegadaian Negara dijadikan sebagai Perusahaan Negara dibawah lingkup Departemen Keuangan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 176 Tahun 1961. Kemudian berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969, serta Keputusan Menteri Keuangan No. Kep. 664/MK/9/1969, bentuk

[1] Fina Safinatul Ummah, *Analisis Produk Pembiayaan Arrum BPKB dalam Meningkatkan Usaha Mikro Nasabah Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*, (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2018), 41.
[2] Ibid, 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegadaian berubah menjadi PERJAN. Namun setelah dikelarkannya Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990,PERJAN Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pgadaian).[3]

Pegadaian syariah sebagai sistem alternatif, merupakan bagian dari badan hukum yang telah berlaku sekarang ini. Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan Perum Pegadaian di samping layanan unit konvensional. Berdirinya unit syariah ini didasarkan pada perjanjian *musyarakah* dengan sistem bagi hasil antara Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang bertujuan melayani nasabah kedua lembaga tersebut yang ingin memanfaatkan jasa layanan gadai berdasarkan prinsip syariah. Pada perjanjian No.446/SP300.233/2002 dan No.015/BMI/PKS/XII/2002 tertanggal 20 Desember 2002 yang dimanan BMI yang memberikan modal (pembiayaan) bagi pendirian Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia. Sedangkan Perum Pegadaian Syariah merupakan pihak yang menjalankannya, mulai dari mempersiapkan SDM/pegawai, manajemen, dan kegiatan operasional lainnya.[4]

Pendirian Pegadaian Syariah ini adalah suatu bentuk perwujudan dari keberhasilan lembaga-lembaga seperti asuransi dan bank syariah yang semakin diminata oleh masyarakat. Sistem gadai syariah ini merupakan produk pegadaian yang berdiri pertama kali di wilayah Gresik yang

[3] Burhanudin S., *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010), 175.
[4] Ibid, 175.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkelmbagaan syariah. Pendirian pegadaian syariah ini selain mendapatkan keuntungan juga merupakan implementasi dari misi pegadaian, yakni kesehjateraan masyarakat golongan menengah kebawah yang berupaka penyaluran gadai.

Peresmian Pegadaian Syariah cabang Kebomas Gresik ini telah disahkan oleh kantor pusat yang berada di Jakarta pegadaian syariah. Berdasarkan keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor: 215/US1.00/2007 tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah Kebomas Gresik. Cabang Pegadaian Syariah Kebomas Gresik ini juga merupakan cabang dari Kanwil Perum Pegadaian yang terletak di Jl. Dinoyo no.79 Surabaya. Pegadaian syariah di Kebomas Gresik ini didirikan untuk menjawab kebutuhan sebagian konsumen muslim di Indonesia khususnya masyarakat sekitar daerah Gresik. [5]

Berdasarkan sumber yang saya dapatkan pada skripsi yang ditulis oleh Silfia Rahmawati yang telah melakukan wawancara kepada pimpinan pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik pada tahun 2016, bahwa Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pada tahun 2015 menjadi perusahaan yang beromzet tinggi kelima se Jawa Timur.

Gresik yang menginginkan transaksi pinjam-meminjam yang sesuai dengan syariat Islam, maka Perum Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak pada sektor usaha penyaluran pinjaman perlu merespon tuntutan

[5] Micftahul Jannah, *Wawancara*, Gresik, 15 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen tersebut. Hasil penelitian dan pengalaman pasar yang telah dilakukan oleh Tim Kantor Wilayah di Surabaya telah memenuhi persyaratan untuk mendirikan Kantor Cabang Pegadaian Syariah di Jl. Wahidin Sudiro Husodo no. 114 A Gresik. Sampai pada tahun 2019 ini pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik telah berpindah tempat sebanyak 3 kali, yang dimana saat ini bertempat di Jl. Dr. Wahidin SHD No. 137 Kebomas, Gresik.[6]

Berdirinya Pegadaian Syariah di Gresik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa dalam bentuk pinjaman yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian masyarakat dapat menikmati layanan pegadaian yang sesuai dengan syariah Islam, dimana hal itu secara spiritual akan menciptakan ketenangan batin bagi konsumen karena sumber dana pegadaian syariah tersebut dari Bank Syariah Mandiri yang memakai prinsip syariah.

2. **Visi dan Misi Pegadaian Syariah**

Adapun Visi dan Misi Pegadaian Syariah:[7]

1) Visi:

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

---

[6] Ibid.

[7] Fina Safinatul Ummah, *Analisis Produk Pembiayaan Arrum BPKB dalam Meningkatkan Usaha Mikro Nasabah Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*, (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2018), 43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 pegadaian 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.

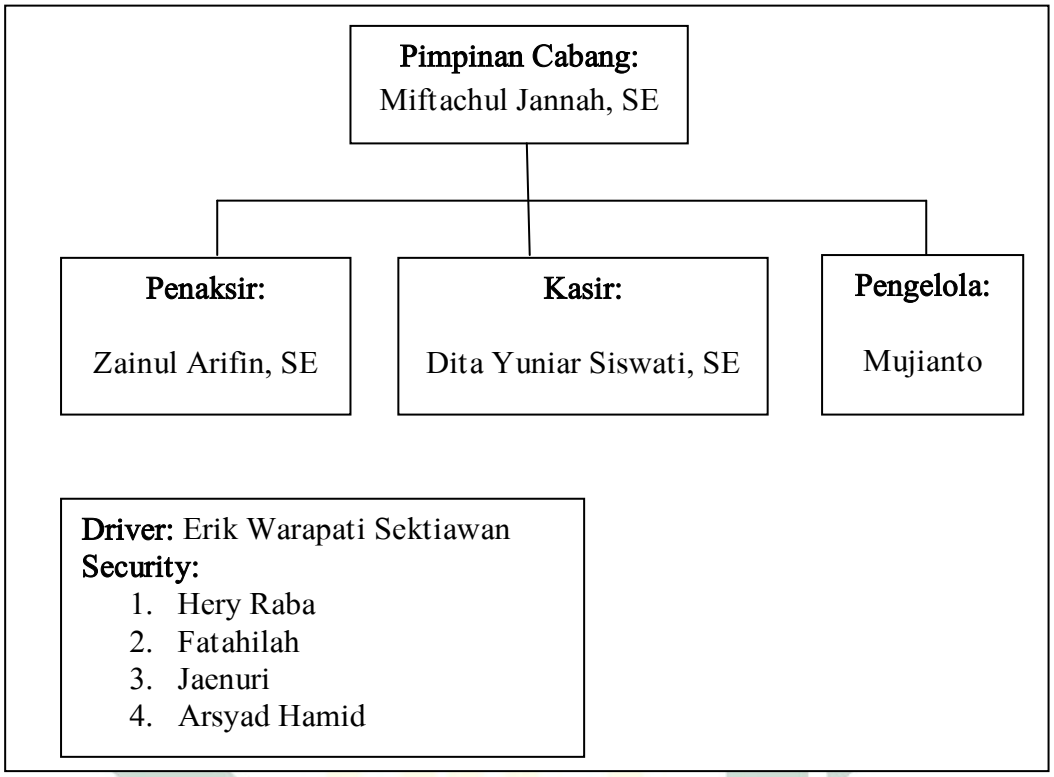
3. **Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu struktur organisasi perlu dilaksanakan agar kedudukan dan kewenangan, tugas dan tanggung jawab lebih jelas. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik dapat dilihat pada gambar 3.1.[8]

[8] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 15 Maret 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik



Sumber: Wawancara Kepada Pimpinan

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sebagai berikut:[9]

1) Pimpinan Cabang Syariah:
   a. Meyakini atau memastikan bahwa Kantor Cabang Syariah telah mempunyai rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Syariah dan UPCS yang ada dibawahnya berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
   b. Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada Cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional di bawahnya.

[9] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Meyakini atau memastikan bahwa operasional seluruh bisnis usaha (bisnis emas dan produk-produk lain) yang telah ditetapkan pada cabang terlaksana dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.

d. Menetapkan besarnya taksiran Marhun Bih sesuai dengan batas kewenangannya.

e. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas.

f. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelnggarakan, dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan bisnis lainnya seperti jasa transfer uang dan jasa payment lainnya.

g. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional, administrasi, dan keuangan Kantor Cabang Syariah.

h. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelnggarakan, dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan keuangan Kantor Cabang Syariah serta laporan berkala lainnya.

2) Penaksir Syariah:

a. Melaksanakan kegiatan penaksiran *marhun* secara cepat, tepat dan akurat, serta *marhun bih* sesuai dengan kewenangnya.

b. Menetapkan biaya adminstrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Melaksanakan penaksiran terhadap *marhun* yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar *marhun* yang akan dilelang.

3) Pengelola *marhun*/agunan:

a. Mengeluarkan marhun dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. Merawat marhun dan gudang penyimpanan agar marhun dalam keadaan baik dan aman.

c. Melakukan pengelompokan *marhun* gudang bukan emas sesuai dengan *rubric* dan bulan pinjamannya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor Surat Bukti *Rahn* (SBR) dan mengatur penyimpanannya.

d. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua marhun yang menjadi tanggung jawabnya.

e. Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis mikro, bisnis emas dan jasa lain.

f. Melakukan perhitungan seluruh *marhun* secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang/buku terkait dapat dipertanggung jawabkan.

4) Kasir Syariah:

a. Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
c. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku.
d. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang syariah.
e. Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.

5) *Security*

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik (physical security). Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :

a. Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
d. Menanyakan keperluan nasabah.
e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. **Produk-produk Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik**[10]

1) *Ar-Rahn*

Ar-rahn merupakan produk pemberian pinjaman yang melayani skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dan bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syariah dengan jaminan berupa emas, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. Dalam produk Ar-Rahn ini proses pencairan dana cepat, jangka waktu selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan. Jumlah pinjaman (*marhun bih*) mulai dari Rp. 50.000,- sampai Rp. 200.000.000,-.

2) Arum BPKB

Arum BPKB pada Pegadaian Syariah Memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Dan juga kendaraan tetap bisa digunakan oleh pemilik, hanya saja BPKB yang disimpan oleh Pegadaian. Jangka waktu yang ditawarkan flexsibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan. Pada arum BPKB terdapat berbagai ketentuan yaitu:

a. Memiliki usaha untuk memenuhi kelayakan dan minimal telah berjalan 1 tahun atau lebih.
b. Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan yang sah (BPKB asli, fotocopy STNK, fakur pembelian).
c. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.

[10] Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Arum Haji

Arum Haji merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabah untuk melaksanakan ibadah haji. Bentuk pembiayaan dari Arum Haji ini merupakan pinjaman sebesar Rp. 25.000.000,- dalam bentuk tabungan haji. Untuk memiliki porsi haji, nasabah pada awalnya hanya cukup menyerahkan emas yang senilai Rp. 7.000.000,-/orang (harus menyerahkan emas, tidak boleh uang tunai). Perum Pegadaian memberikan produk ini sebagai pilihan alternatif untuk masyarakat yang sulit dalam melakuan pembiayaan untuk melaksanakan haji.

4) Amanah

Pembiayaan Amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Produk amanah ini juga bisa digunakan untuk pembiayaan kendaraan barau atau bekas. Adapun ketentuan tabungan emas:

Tabel 3.1.
Ketentuan Produk Amanah

Ketentuan	Karyawan	Pengusaha
Usia minimal 21 Tahun atau masa kerja sisa 1 tahun	✓	
Karyawan tetap minimal 2 tahun	✓	
Usia maksimal saat jatuh tempo	✓	✓

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketentuan	Karyawan	Pengusaha
70 tahun		
Kendaraan digunakan diwilayah pemohon	✓	✓
Memiliki usaha yang sah dan berjalan minimal 1 tahun	✓	✓
Memiliki tempat tinggal	✓	✓

Sumber: Aplikasi PSDS

5) Mulia

Produk Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang flexsibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan berbagai kebutuhan nasabah. Pilihan emas pada produk Mulia ini juga beragam, antara 5gr-1kg. jangka waktu angsuran yang ditawarkan juga flexsibel, antara 3 bulan – 36 bulan.

6) Multi Pembayaran

Multi Pembayaran *Online* memberikan solusi pembayaran yang lebih mudah untuk beragam tagihan yang dimiliki oleh nasabah. Diantaranya tagihan listrik, pulsa, telephone, air minum, kereta, dll. Pembayaran juga secara *realtime* untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah. Tidak perlu memiliki rekening bank untuk bisa bertransaksi,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena metode pembayaran yang felexsible sehingga dapat disinergikan dengan Gadai Emas.

7) Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan jual beli emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Pembelian emas pada pegadaian syariah juga terjangkau mulai dari 0.01 gram. Adapun ketentuan Tabungan Emas:

a. Pendaftaran melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Passpor) yang masih berlaku.
b. Pembelian dapat dilakukan sejumlah kelipatan 0.01 gram. Harga pembelian adalah harga yang paling terbaru setiap harinya.
c. Saldo emas dapat diuangkan kepegadaian jika emas yang dimiliki minimal 1 gram.

B. Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik

Pada bagian ini, peneliti akan mengungkapkan mengenai penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik. Aplikasi PSDS ini sendiri merupakan aplikasi berbentuk *mobile* yang nantinya diharapkan dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Aplikasi PSDS diperkenalkan di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik pada bulan Agustus tahun 2018. Adapun tujuan dari adanya aplikasi PSDS adalah sebagai berikut:[11]

1. Mampu bersaing secara global.
2. Menyasar pada generasi khusunya *millennial*.
3. Mampu membantu nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk pergi ke outlet.

Digital *service* merupakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui jaringan internet *mobile* sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegitan nasabah secara efektif dan efisien. PSDS adalah aplikasi *mobile* untuk memudahkan melakukan transaksi seperti perpanjangan, pelunasan, *top* up tabungan emas dll, yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.

Aplikasi PSDS menggunakan teknologi dengan keamanan yang cukup memadai dan memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Pegadaian Syariah Digital Service ini merupakan aplikasi *mobile* yang telah dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) pada bulan Agustus 2018 dan telah didownload lebih dari 10.000 nasabah se-Indonesia. Bu Ana selaku pimpinan mengatakan,

> PSDS itu sudah dirilis pada bulan Agustus tahun kemarin pas *kamu* magang itu lho *mbak*. Nah pada saat itu juga di Pegadaian Syariah se-Indonesia juga menerapkannya, termasuk di CPS Kebomas Gresik dan di unit-unit Pegadaian syariah yang ada di Gresik.[12]

[11] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 15 Maret 2019.
[12] Micftahul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, PSDS sudah mulai dipublikasikan pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik semenjak bulan Agustus 2018 dan dilakukan juga diseluruh Pegadaian Syariah se-Indonesia.

Menurut Bu Ana selaku pimpinan, sejak diluncurkannya PSDS dari bulan Agustus 2018 baru terdapat masalah pada bulan Januari 2019, yaitu terdapat kendala pada playstore sehingga harus di*maintenance*, dan juga mendapat peringatan dari google, sehingga pada waktu itu aplikasi PSDS untuk sementara tidak bisa digunakan dan juga untuk sementara tidak terdapat pada playstore.[13] Beliau juga mengatakan,

> Aplikasi PSDS ini termasuk lebih terakhir dibandingkan dengan aplikasi yang dimiliki oleh Pegadaian konvensional. Dan juga kita perlu untuk mengedukasi nasabah kita yang notabanenya ibu-ibu *mbak* yang tidak sepenuhnya mudah, karena tidak milenial, kadang juga hp nasabah ada juga yang tidak support, ini merupakan kendala yang kita alami.[14]

Jadi, penerapan aplikasi PSDS pada Pegadaian Syariah ini memang sedikit terlambat dibandingkan dengan Pegadaian yang konvensional yang telah lebih dulu mempunyai aplikasi digital. Dan perlu usaha juga dalam mengedukasi nasabah agar mau menggunakan aplikasi PSDS tersebut.

Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik melakukan pendekatan kepada nasabah dengan upaya agar nasabah mau menggunakan aplikasi PSDS dengan cara tetap memperhatikan kenyamanan nasabah, apabila nasabah sudah tua ataupun ada nasabah yang tidak membawa ponselnya, maka kita cukup memberitahu bahwa pada saat ini sudah terdapat aplikasi yang lebih

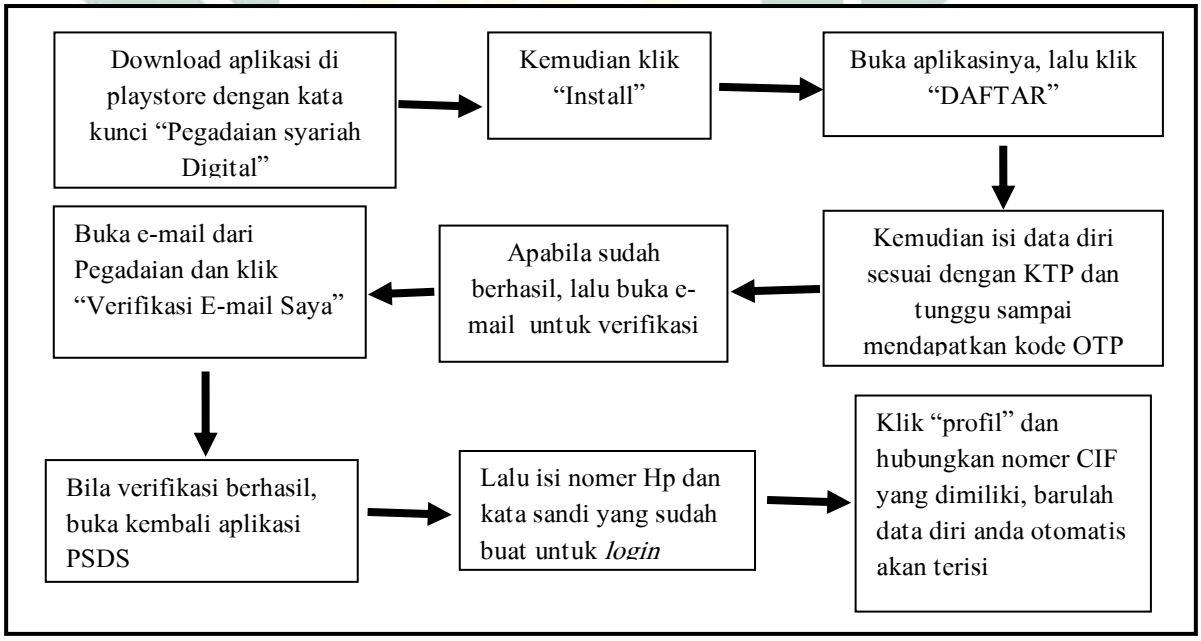
[13] Ibid.
[14] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memudahkan dalam bertransaksi dan tak lagi perlu datang ke outlet untuk melakukan perpanjang *rahn*, dan hanya perlu transaksi melalui handphone saja. Bu Ana selaku pimpinan juga mengatakan,

> Untuk menggunakan aplikasi PSDS itu cukup dengan buka aplikasi di "Playstore", cari di kolom pencarian dengan kata kunci "Pegadaian Syariah Digital", tekan tombol "install", kemudian buka aplikasi dan klik daftar (jika belum memiliki akun), isi data diri sesuai dengan KTP, apabila sudah berhasil maka langsung buka e-mail anda dan cek ada pesan dari Pegadaian kemudian buka pesan lalu klik verfikasi e-mail sampai berhasil, kemudian buka aplikasi PSDS lagi, nah untuk masuknya cukup menggunakan nomor hp dan sandi yang telah dbuat pada awal pendaftaran, kemudian klik profil pojok kanan bawah dan isi nomer CIF dan data diri nasabah. Namun pada awal diluncurkan aplikasi PSDS ini terdapat masalah yaitu banyak nasabah yang mengeluhkan SMS kode OTP banyak yang tidak masuk, tapi pada saat ini aplikasi sudah lancar[15]

Gambar 3.2
Alur pembuatan akun PSDS[16]



Sumber: Wawancara Kepada Pimpinan

[15] Ibid.
[16] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penjelasan dari skema alur pada gambar 3.2 tentang pembuatan akun PSDS adalah sebagai berikut:

1) Download aplikasi PSDS melalui *playstore* di *handphone* dengan kata kunci "Pegadaian Syariah Digital". Maka kita akan menemukan aplikasi tersebut pada bagian paling atas.

Gambar 3.3
PSDS dalam *Playstore*

Sumber: Playstore

2) Setelah berhasil *download* dan install aplikasinya, kemudian buka aplikasi dan daftarkan diri. Ini dikarenakan pengguna yang belum memiliki akun dianjurkan untuk daftarkan data diri terlebih dahulu dengan cara mengisi data diri sesuai dengan KTP dan mengisi nomer *handphone* beserta e-mail yang masih aktif.

Gambar 3.4
Cara pendaftaran akun PSDS

Sumber: Aplikasi PSDS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Apabila pengisian data diri sudah *success* maka diharuskan lagi memverifikasi lewat e-mail. Ketika sudah selesai pengisian data maka otomatis e-mail anda akan mendapatkan pesan dari Pegadaian Syariah, kemudian buka pesan tersebut dan klik "Verifikasi E-mail Saya" tunggu sampai muncul notifikasi yang bertuliskan "Verifikasi E-mail Berhasil". Apabila sudah muncul keterangan tersebut maka aplikasi PSDS sudah bisa digunakan.

Gambar 3.5
Proses Verifikasi akun

Sumber: Aplikasi PSDS dan E-mail

4) Ketika sudah *login* aplikasi PSDS menggunakan nomor *handphone* dan kata sandi yang telah dibuat, maka langsung klik profil dan anda harus menghubungkan nomor CIF anda dengan cara klik "Hubungkan Sekarang" dan isi nomor CIF anda, maka otomatis data diri anda sudah terisi.

Pada aplikasi PSDS juga terdapat berbagai fitur layanan yang dimana fitur layanan tersebut cukup memberikan pilihan informasi yang akan dibutuhkan oleh nasabah, fitur layanan tersebut antara lain:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Emas, layanan ini berisi mengenai tabungan emas, *top up* tabungan emas, jual beli emas, buka tabungan emas. Layanan emas ini seorang nasabah juga bisa mengetahui harga emas saat ini, karena pada layanan emas ini nasabah akan mengetahui harga emas setiap harinya,dan juga nasabah bisa *top up* tabungan emas tanpa perlu pergi ke outlet.

b. *Rahn* (Gadai), pada layanan ini terdapat berbagai pilihan *rahn* yaitu *rahn* perhiasan, logam mulia, *handphone*, laptop, alat elektronik, kendaran, dan barang gudang. Pada layanan ini nasabah memang sangat dimudahkan dalam hal penentuan nominal, karena nasabah bisa mengecek sendiri barang apa yang akan di gadaikan (*rahn*) dan berapa nominal yang akan didapatkan.

c. Pembiayaan, pada layanan pembiayaan terdapat 4 menu lagi yaitu pembiayaan amanah, arum haji, arum BPKB dan arum emas. Layanan pembiayaan ini, nasabah juga disediakan berbagai pilihan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya.

d. Pembayaran, pada layanan ini nasabah bisa melakukan pembayaran *rahn* yang dimilikinya dengan cara mengklik layanan pembayaran ini dan menyertakan nomer akad, kemudian transfer dengan sejumlah biaya yang tertera.

e. Cabang, pada layanan ini nasabah dapat mengetahu dimana saja letak pegadaian syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Produk, pada layanan ini memberikan berbagai informasi produk yang ada di Pegadaian Syariah, sehingga bisa menambah wawasan nasabah tentang berbagai macam produk yang ada di Pegadaian Syariah.

Kemunculan aplikasi PSDS ini memang sangat diharapkan dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Hal ini diungkapkan juga oleh mbak Dita selaku Kasir Syariah CPS Kebomas, bahwa jumlah nasabah Pegadaian Syariah CPS Kebomas sudah mencapai kurang lebih 2000 dan jumlah ini diperkirakan lebih banyak perempuan dibandingkan dengan lelaki. Kemunculan PSDS ini juga lebih memudahkan nasabah khususnya yang muda-mudi yang tidak memiliki waktu untuk datang ke outlet.[17]

Penuturan yang serupa juga disampaikan oleh Bu Ana selaku Pimpinan yang merasa dengan adanya aplikasi PSDS ini dapat membantu transaksi nasabah, beliau mengatakan,

> Ya secara kemudahan memang sebagian nasabah sudah sangat terbantu, karena mereka tidak hanya transaksi perpanjangan, melakukan cicilan, itu kan bisa langsung lewat aplikasi dan tidak perlu datang ke outlet. Dan PSDS ini sangat menguntungkan kepada nasabah yang tidak memiliki waktu dan bisa bertransaksi dirumah saja, dan bisa transaksi dihari libur juga tanpa perlu datang ke outlet atau yang biasanya pas waktu pagi hari sampai sore hari dibuat kerja, maka PSDS ini sangat membantu nasabah. Ada banyak fitur juga diaplikasi mulai dari *rahn*, tabungan emas, ada informasi macam-macam produk, dll[18]

Jadi, kemunculan aplikasi PSDS ini memang sudah dirasakan cukup membantu sebagian nasabah CPS Kebomas Gresik yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet dan juga bisa transaksi dimana dan kapanpun nasabah tersebut berada.

---

[17] Dita Yuniar Siswati, Kasir Syariah, *Wawancara*, Gresik, 11 Maret 2019.
[18] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik 13 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik dirasa cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena dalam hal ini Pegadaian juga diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah.[19]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan terhadap 5 nasabah Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sebagai informan dalam penelitian ini dan dari penelitian ini diperoleh banyak informasi.

Kemudahan transaksi merupakan hal yang selalu dikedepankan oleh Pegadaian Syariah CPS Kebomas demi kenyamanan nasabah. Maka dari itu, Pegadaian Syariah meluncurkan program baru pada era milenial yang berbentuk aplikasi *mobile* yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Sebagian nasabah juga menuturkan dengan adanya aplikasi PSDS ini dirasa membantu dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas. Trsina (24th) dari Cerme, selaku nasabah mengatakan,

> Saya menggunakan aplikasi PSDS ini karena memang saya rasa bisa memudahkan kita dalam bertransaksi. Karena memang saya tidak bisa selalu datang ke pegadaian mbak, makanya dengan adanya PSDS ini saya kira bisa membantu saya dalam melakukan transaksi perpanjangan gadai.[20]

Hal ini juga sepeneturan dengan Achmad Zakaria (29th) dari Giri, selaku nasabah Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, beliau mengatakan,

> Kan berhubung saya ini kalo pagi-sore itu kerja *mbak*, jadi agak susah mengatur waktu jika harus pergi ke Pegadaian hanya untuk melakukan perpanjangan. Jadi dengan adanya aplikasi PSDS ini ya saya rasa cukup membantu saya dalam melakukan perpanjangan gadai.[21]

---

[19] Ibid.
[20] Trisna Cahya, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 13 Maret 2019.
[21] Achmad Zakaria, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, nasabah mau menggunakan aplikasi PSDS ini memang dikarenakan ia rasa dengan adanya aplikasi PSDS ini mampu membantu dalam penyelesaian transaksi yang tidak perlu lagi datang ke outlet. Dan hanya cukup dilakukan melalui handphone.

Adapun sistem pada PSDS ini dirasa jelas dan mudah dimengerti dalam penggunaannya, Trisna (24 th) dari Cerme, selaku nasabah mengatakan,

> Iya *mbak*, sistemnya mudah karna kita bisa mengetahui pinjaman gadainya dan kita juga bisa mengetahui tabungan emas yang kita miliki lewat menu portofolio yang terdapat aplikasi tersebut. Dan juga banyak informasi di PSDS itu *mbak*. Terus untuk masuk aplikasinya juga mudah *mbak*, cuman masuk dengan nomer hp sama kata sandi aja.

Adapula penuturan yang disampaikan oleh Meli (25 th) dari Randuagung, selaku nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS, beliau megatakan,

> Untuk sistemnya sendiri sih cukup mudah juga *mbak* dalam penggunaanya. Dan juga fitur-fitur yang ada cukup jelas informasinya. Tapi *mbak*, pada awalnya saya mau bikin akun itu sedikit susah, ngak tau kenapa mungkin masih baru yaa, jadi sedikit eror. Jadi pas awal bikin itu kayak melalui proses yang panjang, jadi sedikit membutuhkan usaha untuk menunggu biar kita punya akun. Tapi pas sudah punya akun itu gampang kok makainya. Yaa Alhamdulillah aja, adanya aplikasi ini saya bisa transaksi dimana saja.[22]

Terdapat penuturan yang sedikit berbeda oleh Winarti (41 th) dari Kebomas selaku Nasabah, beliau mengatakan,

> Untuk aplikasinya mungkin saya sedikit kurang paham *mbak*, karena memang saya kurang mengerti masalah hp, pas waktu bikin itu saya coba-coba karena disarankan dari sana-nya (Pegadaian Syariah). Tapi yang ngelihat kayak ngecek gitu saya suruh anak saya *mbak*, ya ngecek jatuh temponya kapan. *wong* saya lebih suka datang langsung ke Pegadaiannya saja *mbak*, gak ribet.[23]

---

[22] Mely, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.
[23] Winarti, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 11 Mret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, persepsi penggunaan yang jelas dan mudah dimengerti ini dipengaruhi juga oleh umur dan kemauan menggunakan aplikasi PSDS. Yang dimana mayoritas penggunaan yang mudah dirasakan pada nasabah usia produktif.

Pelayanan digital yang terdapat pada PSDS ini memang diharapkan mendapatkan respon postif dari nasabah Pegadaian Syariah CPS Kebomas, karena memang tujuannya diluncurkan aplikasi tersebut guna memberi layanan di era yang modern ini. Achmad Zakaria (29 th) dari Giri, selaku nasabah mengatakan,

> Aplikasi itu (PSDS) memang tergolong cepat dan tidak lemot jika sudah *login*. Tetapi hal itu sepertinya dipengaruhi juga dengan paket data yang dimiliki, soalnya *mbak* saya dulu pernah buka aplikasinya dan saat itu sinyal lagi kurang bagus, dan itu pas saya buka aplikasinya sedikit lemot memang, tapi tetep bisa kebuka. Dan aplikasi juga memberikan banyak informasi seperti harga emas setiap hainya, jadi kita bisa ngecek harga emas gitu loh *mbak*. Di aplikasi PSDS juga banyak pilihannya sih mbak, tergantung kita mau ngapain, kalo mau gadai ya tinggal pilih gadai, mau nabung emas ya tinggal pilih menunya. Saya rasa sih aplikasinya sangat membantu lah mbak buat orang-orang yang nggak sempet buat pergi langsung ke Pegadaiannya.[24]

Penuturan yang serupa juga disampaikan oleh Agis Sri Hartini (32 th) dari Veteran yang merasa aplikasi PSDS memiliki informasi yang cukup memadai, beliau mengatakan,

> Iya memang *mbak*, aplikasinya lumayan cepat tidak lemot, dan pada aplikasinya juga banyak informasinya, seperti kapan kita jatuh tempo dan ada riwayat pada saat kita gadai juga. Ada informasi mengenai berbagai produk yang ada di pegadaian dan kita juga bisa nge-cek harga emas *mbak*. Oh iya, kita kalo mau tau berapa nominal yang kita dapatkan ketika mau gadai, kita juga bisa cek di aplikasinya loh *mbak*, kita cantumin aja barang yang mau kita gadaikan apa, nanti pasti kita tau nominalnya kita dapet berapa.[25]

---

[24] Achmad Zakaria, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.
[25] Agis Sri Hartini, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 26 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi, layanan aplikasi PSDS ini dirasa cukup cepat dalam merespon pengguna dalam menyelesaikan kebutuhannya, yang mulai membutuhkan informasi harga emas pada saat ini, dan juga bisa mengecek nominal untuh gadai (*rahn*).

Kemunculan aplikasi PSDS yang diharapkan mampu membantu nasabah dalam bertransaksi selain itu diharapkan pula nasabah merasa puas dengan adanya aplikasi PSDS. Seperti halnya yang dikatakan oleh Trisna (24 th) dari Cerme, beliau mengatakan,

> Munculnya aplikasi PSDS ini memang sesuai sih *mbak* sama harapan saya dan cukup puas, karena memang sangat membantu dan memudahkan saya dalam bertransaksi. Dan juga saya bersedia dalam merekomendasikan PSDS ini kepada orang-orang terdekat saya. Tapi saya juga menyarankan, kan kadang gitu ada ya *mbak* kayak kode OTP itu ga masuk-masuk eror dari pusatnya, nah itu mungkin segera diperbaiki.[26]

Penuturan yang serupa juga di ungkapkan oleh meli (25 th) dari Randuagung selaku nasabah, beliau mengatakan,

> Iya *mbak* sudah sesuai memang, dan saya rasa sih sudah cukup memenuhi harapan saya supaya bisa melakukan perpanjangan gadai tidak perlu lagi datang ke Pegadaian jadi cukup transfer aja. Dan saya juga menyarankan ke tetangga saya juga kalo ada program baru ini. Dan alangkah baiknya *mbak*, kan saat ini untuk transfer yang tidak kena *cash* itu hanya apabila kita menggunakan BNI Syariah, nah alangkah baiknya ditambah dengan bank-bank lainnya biar mempermudah kita juga yang gak semuanya mempunyai ATM BNI.[27]

Jadi, nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS ini sudah cukup puas dengan fitur-fitur yang ada, dan mereka pun sudah merekomendasikan aplikasi tersebut pada orang-orang terdekat. Namun alangkah baiknya sistem terus diperbaiki dan menambah mitra dengan bank-bank lain.

---

[26] Trisna, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 13 Maret 2019.
[27] Meli, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi PSDS Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi

Aplikasi PSDS merupakan aplikasi digital yang baru diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Sistem informasi aplikasi PSDS diluncurkan bertujuan untuk meringankan dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Yang dimana sebagian nasabah pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas ini berprofesi sebagai pekerja, seperti guru, pekerja pabrik, maupun pegawai yang *notabane* bekerja dari pagi sampai sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi PSDS ini memang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan perpanjangan *rahn*. Aplikasi PSDS sudah sesuai dengan teori Romeney dan steinbart menyatakan bahwa terdapat karakteristik informasi yang berguna, antara lain:[1]

a) Relevan

Pada sebagian informan menggunakan aplikasi PSDS memang dikarenakan ada suatu hal yaitu karena mereka perlu aplikasi tersebut untuk mendapatkan informasi.

[1] Thomas Andika Permana, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, Studi Kasus di klinik Adhiwarga PKBI DIY*, (Skripsi-Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2017), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) *Reliable*

Informasi yang terdapat pada PSDS sudah akurat dan dapat dipercaya, karena sistem yang ada juga diawasi langsung oleh OJK.

c) Lengkap

Aplikasi PSDS menawarkan berbagai pilihan pembantu yang mampu mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang baru.

d) Dapat dipahami

Terdapat berbagai informasi yang disajikan di PSDS sudah rapid an memudahkan pembaca untuk melihat dan mencerna sehingga informasi yang ada mudah dipahami.

Aplikasi PSDS juga termasuk dalam layanan digital (*Digital Service*) yang memang diperuntukan dan lebih mengarah pada generasi millennial. Karena memang pada zaman sekarang generasi millennial lebih sering bertransaksi lewat *smartphone* yang dimilikinya.

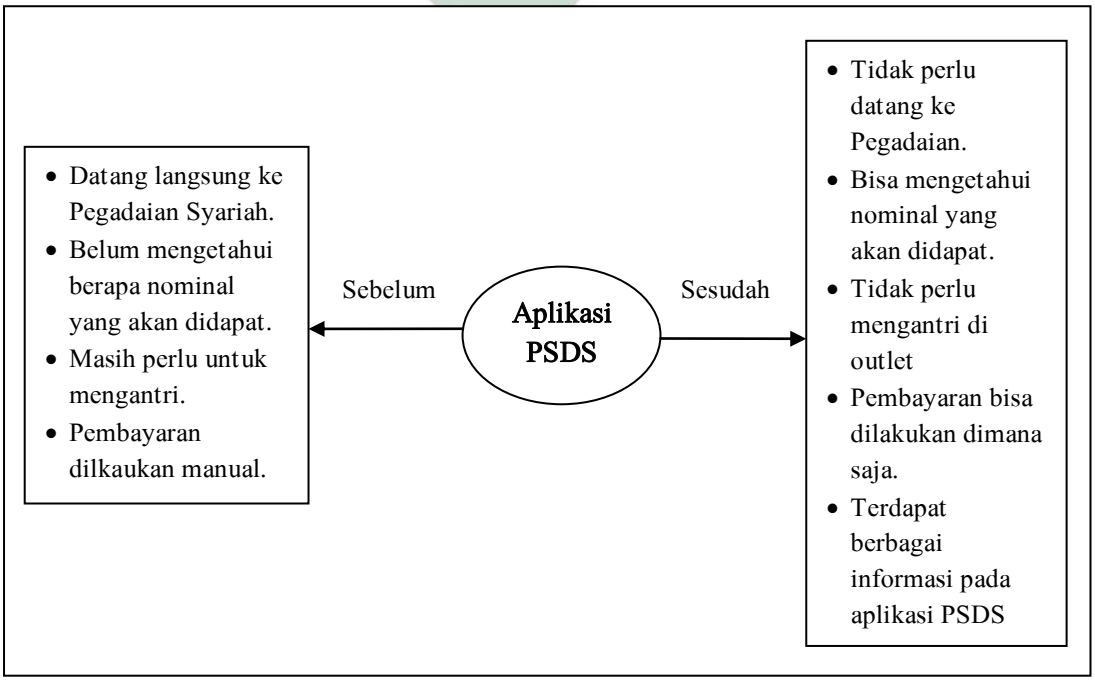
Dalam analisis penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, bahwa aplikasi PSDS diluncurkan pada bulan Agustus 2018 ini penulis rasa sedikit kurang maksimal. Hal ini dibuktikan melalui wawancara langsung dengan Bu Ana selaku pimpinan, yang mengatakan pada awal peluncuran memang terdapat berbagai problem yang sedikit mempersulit pendaftaran akun pada PSDS. Entah mulai dari kode OTP tidak terkirim, adapula yang belum mendapatkan e-mail balasan, dan ada juga pada saat memverifikasi e-mail ini tidak bisa. Pada saat bulan Januari 2019 juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjadi *maintenance* oleh pihak *playstore* ssehingga pada saat itu pencarian untuk aplikasi PSDS tidak ada. Meskipun aplikasi PSDS ini dirasa terlambat dibandingkan dengan aplikasi dari Pegadaian Konvensional, seharusnya sistem yang ada pada PSDS ini lebih dimatangkan lagi untuk kenyamanan nasabah.

Dari berbagai kendala sistem yang ada, tugas Pegadaian Syariah juga harus mengedukasi nasabah supaya mampu dalam bergerak bersama di era modern yang sangat mengedepankan kemajuan teknologi. Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik juga perlu dalam mengedukasi nasabah yang *notaban*nya ibu-ibu yang dimana mereka semua tidak sepenuhnya terbuka masalah perkembangan teknologi. Namun tujuan utama dari peluncuran aplikasi PSDS ini adalah menyasar pada generasi *millennial*. Sehingga fokus pemasaran yang dilakukan lebih diarahkan kepada nasabah yang berusia produktif.

Gambar 4.1
Skema Sebelum dan Sesudah Kemunculan Aplikasi PSDS



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemunculan aplikasi PSDS ini juga dirasakan cukup efektif dari sebelumnya yang belum menggunakan aplikasi PSDS. Karena nasabah membutuhkan waktu dan tenaga untuk datang langsung ke outlet dan melakukan transaksi. Berdasarkan skema sebelum dan sesudah kemunculan aplikasi PSDS pada gambar 4.1 maka dapat diamati bahwa terdapat nilai tambah dalam hal keadaan, kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan adanya informasi yang tertulis. Hal ini dikarenakan sebelum kemunculan aplikasi PSDS, nasabah diharuskan datang langsung ke outlet untuk melakukan transaksi dan nasabah juga belum mengetahui berapa nominal yang akan didapat, serta nasabah tidak akan mengetahui apakah harga emas pada saat itu sedang naik atau sedang turun. Sedangkan setelah kemunculan aplikasi PSDS, nasabah sangat dimudahkan dengan tidak perlu lagi datang ke Pegadaian Syariah apabila ingin melakukan perpanjangan. Namun harus tetap datang ke Outlet untuk menyerahkan barang *rahn* sebagai jaminan. Namun lebih dari itu, jika menggunakan aplikasi PSDS nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun ia berada. Dan juga nasabah bisa mengetahui berbagai informasi tertulis mulai dari harga emas sedang naik atau turun, macam-macam produk di Pegadaian Syariah, serta bisa mengetahui berapa nominal yang akan didapat ketika akan melakukan *rahn*.

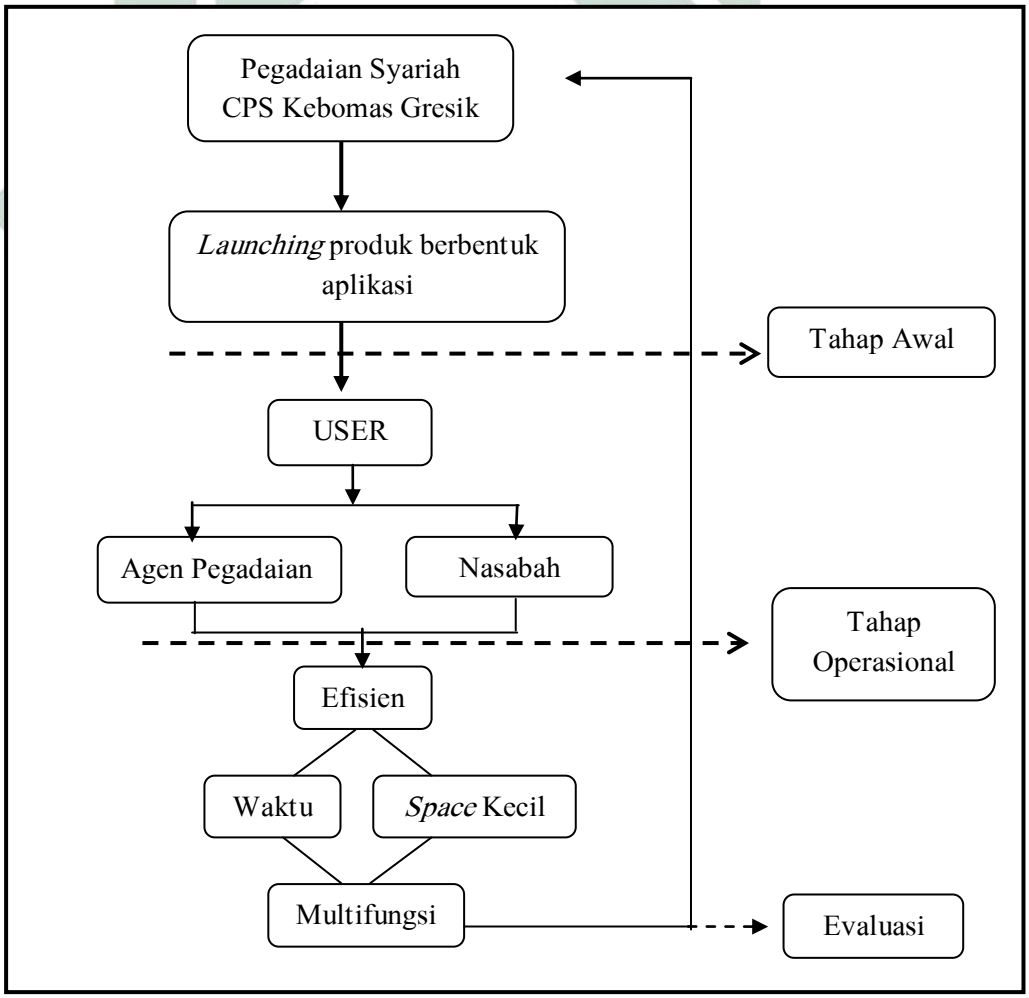
Penjelasan diatas bisa dikatakan bahwa dengan kemunculan aplikasi PSDS ini sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah yaitu untuk memberi nilai tambah bagi pelayanan kepada nasabah khusunya generasi *millennial*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan juga memberi kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dan pelunasan *rahn* tanpa harus bertransaksi di outlet.

Bersesuaian dengan kondisi tersebut dapat diulas lebih rinci aplikasi PSDS yang dimaksud. Ulasan alur penerapan sistem informasi aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, sebagaimana alur berikut dibawah ini:

Gambar 4.2
Alur Penerapan Sistem Informasi Aplikasi PSDS



Dengan adanya penerapan sistem informasi aplikasi PSDS, maka sudah semestinya nasabah di Pegadaian Syariah CPS Kebomas merasa diuntungkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari segi efisien waktu, *space* kecil, dan multi fungsi. Karena kemunculan aplikasi PSDS dapat memudahkan nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung melakukan transaksi di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik. Dan juga upaya penerapan sistem yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah ini dikatakan cukup efektif tetapi belum cukup optimal, hal tersebut dapat dibuktikan dengan informan dari nasabah yang mengatakan dirinya sudah cukup terbantu dengan adanya aplikasi PSDS ini akan tetapi aplikasi PSDS ini terkadang eror.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan kepada 5 informan, diantaranya memiliki penilaian mengenai layanan PSDS, Berikut datanya:

Tabel 4.1
Penilaian Nasabah terhadap Layanan PSDS

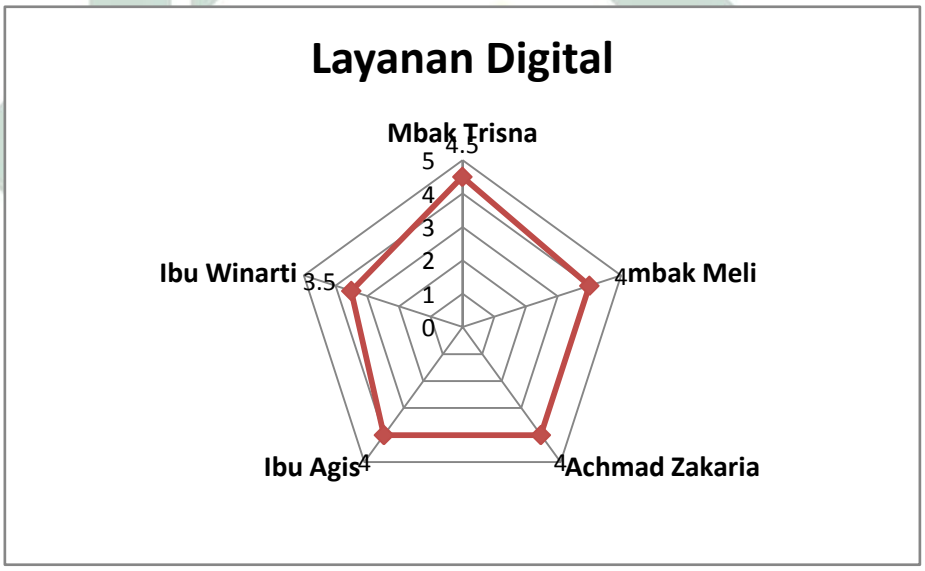
No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
1.	Mbak Trisna	Aplikasi PSDS cepat namun terkadang eror, namun terdapat berbagai pilihan pembantu yang memudahkan bisa mengecek portofolio gadai.	Berdasarkan pemaparan hasil yang ada, maka hasil analisis persespsi nasabah mengenai layanan PSDS adalah aplikasi termasuk golongan cepat dan tidak lemot, hal ini juga dipengaruhi oleh sinyal yang ada. Pada aplikasi PSDS juga menawarkan berbagai pilihan pembantu yang dibutuhkan oleh nasabah.
2.	Ibu Agis	Aplikasi masih standart tidak lemot, dan juga memberikan informasi yang menguntungkan mulai dari harga emas, dan juga bisa mengetahui nominal yang akan didapat ketika gadai.	
3.	Achmad Zakaria	Aplikasi cepat atau tidaknya tergantung sinyal yang ada, dan juga membantu karena dalam bertransaksi karena setiap harinya bapak achmad Zakaria dari pagi-sore ia gunakan untuk bekerja	
4.	Mbak Meli	Aplikasi tergolong cepat	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
		dan fitur yang ada sudah cukup jelas	
5.	Ibu Winarti	Adanya aplikasi ini beliau bisa menegtahui berbagai informasi yang ada	

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan maka dapat dimunculkan atau dikodivikasikan sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut ini:

Gambar 4.3
Penilaian Nasabah tentang layanan PSDS



Gambar 4.3 menjelaskan mengenai penilaian nasabah tentang layanan PSDS, sebagaimana penilaian tersebut dapat dipahami dalam uraian sebagai berikut: Mbak Trisna 4,5 poin, Mbak Meli 4 poin, Achmad Zakaria 4 point, Ibu Agis 4 Poin, dan Ibu Winarti 3,5 poin. Jika dirata-rata dari keseluruhan penilaian yang diberikan oleh nasabah maka didapatkan hasil sebesar 4 poin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penilaian tertinggi yaitu 4,5 poin itu didasarkan bahwa beliau sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi PSDS, dan juga menurut beliau aplikasi tersebut membrikan informasi-informasi yang detail.

Kemunculan aplikasi PSDS memang sudah dirasakan sebagian nasabah cukup membantu dalam hal transaksi. Terlebih lagi bagi nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke outlet untuk melakukan perpanjangan *rahn* bisa langsung dilakukan dimana dan kapanpun nasabah tersebut berada. Aplikasi PSDS juga dirasa cukup aman dalam menjaga data nasabah, karena pegadaian juga diawasi oleh OJK dalam menjaga kerahasiaan data nasabah.[2]

Kualitas pelayanan sistem informasi yang dimilki oleh Pegadaian syariah ini secara keseluruhan sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithml, Berry yaitu terdapat berbagai dimensi, anatar lain:[3]

a) Berwujud (*tangible*). Seperti informasi yang penulis dapatkan dari salah satu nasabah mengatakan bahwa sistem informasi aplikasi PSDS tergolong cepat dan tidak lambat untuk mengaksesnya. Hal cepat atau lambat tersebut dipengaruhi juga dengan paket data maupun wifi yang digunakan oleh nasabah.[4]
b) Keandalan (*reliability*). Penulis mendapatkan informasi melalui nasabah bahwa di dalam aplikasi PSDS sudah memberikan berbagai informasi

[2] Miftachul Jannah, Pimpinan, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.
[3] First Wanita, dkk, *Mengukur Kepuasan Customer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMK AKBA Menggunakan Metode Kano*, Volume 1 Nomor 2, 2016, 4.
[4] Achmad Zakaria, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mulai dari harga emas saat ini, riwayat *rahn*, maupun informasi mengenai penjelasan produk yang ada di Pegadaian Syariah.[5]

c) Empati (*emphaty*). Penulis mendapatkan informasi melalui salah satu nasabah bahwa pada aplikasi PSDS sudah cukup baik dalam menampilkan menu-menu pilihan seperti adanya menu portofolio yang bisa menampilkan riwayat *rahn* yang telah nasabah lakukan, dan apabila nasabah mempunyai tabungan emas, maka nasabah tersebut bisa mengecek tabungan emas melalui portofolio tersebut.[6]

Sangat penting memang memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, tetapi juga harus mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan sehingga pada saat penyampaiannya akan mengenai *heart share* pelanggan dan memperkuat *mind share* pelanggan.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan kepada 5 informan, diantaranya memiliki penilaian mengenai kemudahan bertransaksi melalui PSDS, Berikut datanya:

Tabel 4.2
Penilaian Nasabah terhadap kemudahan bertransaksi di PSDS

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
1.	Ibu Winarti	Sistem mudah, tetapi yang lebih sering menggunakannya adalah anak beliau.	Berdasarkan pemaparan hasil yang ada mengenai kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi PSDS adalah dengan adanya aplikasi PSDS sebagian nasabah merasa dimudahkan dalam
2.	Mbak Meli	Kemunculan aplikasi PSDS dirasa beliau menguntungkan karena bisa bertransaksi dimana	

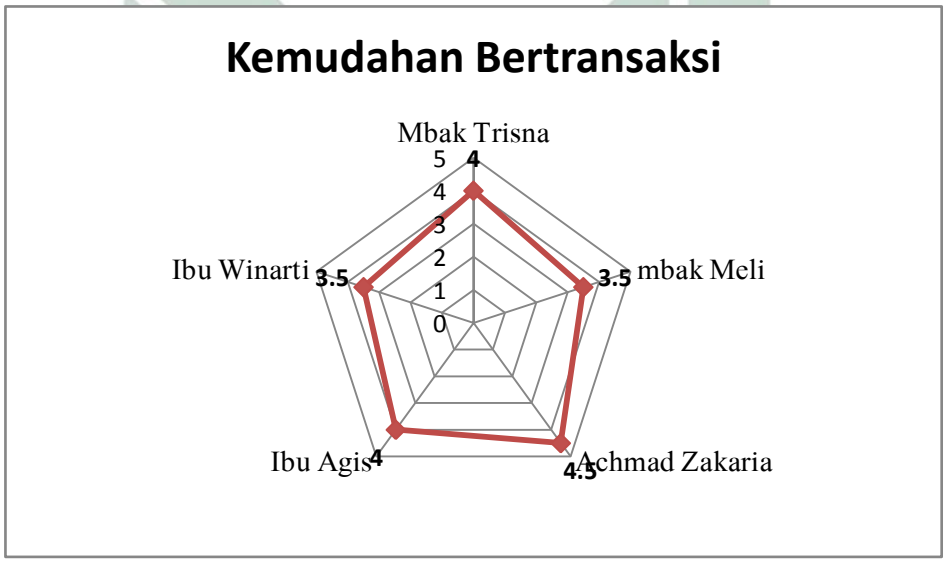
[5] Agis Sri Hartini, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 26 Februari 2019
[6] Trisna, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 13 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
		saja, dan penggunaan aplikasinya mudah.	bertransaksi yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke outlet.
3.	Achmad Zakaria	Aplikasi PSDS memudahkan dalam hal bertransaksi yang notabanenya beliau adalah pekerja dari pagi-sore.	
4.	Ibu Agis	Adanya aplikasi PSDS membuat Ibu Agis tidak perlu lagi mendatangi outlet dan juga mengantri, cukup menggunakan aplikasi PSDS SAJA.	
5.	Mbak Trisna	Aplikasi PSDS mudah digunakan seperti aplikasi pada umumnya.	

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan maka dapat dimunculkan atau dikodivikasikan sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut ini:

Gambar 4.4
Penilaian Nasabah terhadap Kemudahan Bertransaksi



Gambar 4.4 menjelaskan mengenai penilaian terhadap kemudahan bertransaksi, sebagaimana penilaian tersebut dapat dipahami dalam uraian sebagai berikut: Mbak Trisna 4 poin, Mbak Meli 3,5 poin, Achmad Zakaria

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4,5 point, Ibu Agis 4 Poin, dan Ibu Winarti 3,5 poin. Jika dirata-rata dari keseluruhan penilaian yang diberikan oleh nasabah maka didapatkan hasil sebesar 3,9 poin.

Dari penilaian tertinggi yaitu 4,5 poin itu didasarkan bahwa beliau sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi PSDS, dan juga menurut beliau aplikasi tersebut membrikan informasi-informasi yang detail.

Dalam hal ini Pegadaian bermaksud dengan diluncurkan aplikasi PSDS mampu meringankan dan memudahkan transaksi nasabah yang memiliki waktu sedikit, bahkan tidak mempunyai waktu untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah. Dengan maksud tersebut, Pegadaian Syariah bertujuan untuk memberi layanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan kepada 5 informan, diantaranya memiliki penilaian mengenai kepuasan menggunakan aplikasi PSDS, Berikut datanya:

Tabel 4.3
Penilaian Kepuasan Nasabah Menggunakan PSDS

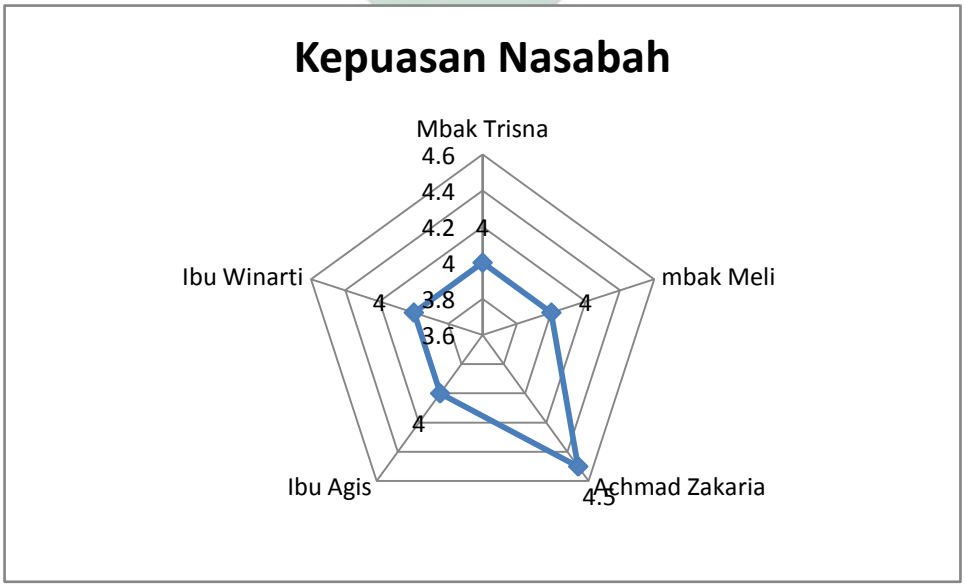
No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
1.	Mbak Trisna	Sesuai dengan apa yang diharapkan, dan sangat membantu dalam melakukan pembayaran	Dari pemaparan hasil yang ada, maka analisis tentang kepuasan nasabah menggunakan aplikasi PSDS ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, dan antusias dalam merekomendasikan aplikasi PSDS.
2.	Ibu Agis	Sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, yang dimana beliau tidak setiap kali bisa datang ke pegadaian, dan semenjak adanya PSDS, membayar gadai cukup lewat aplikasi saja.	
3.	Achmad Zakaria	Aplikasi sudah dirasa	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Informan	Hasil	Hasil Analisis
		cukup bagus, dan beliau juga bersdia untuk merekomendasikan aplikasi PSDS kepada orang sekitar, namun alangkah baiknya untuk transfer lebih ditambah lagi, supaya tidak hanya BNI Syariah saja	
4.	Mbak Meli	Sudah sesuai harapan yang dimana tidak perlu lagi datang ke outlet Pegadaian. Namun untu jaringan Bank yang ada lebih ditambah lagi.	
5.	Ibu Winarti	Merasa terbantu dengan adanya aplikasi PSDS, dan juga dirasa cukup bagus	

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan maka dapat dimunculkan atau dikodivikasikan sebagaimana ditampilkan pada gambar 4.5 berikut ini:

Gambar 4.5
Penilaian Kepuasan Nasabah Menggunakan PSDS



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.5 menjelaskan mengenai penilaian terhadap kemudahan bertransaksi, sebagaimana penilaian tersebut dapat dipahami dalam uraian sebagai berikut: Mbak Trisna 4 poin, Mbak Meli 4 poin, Achmad Zakaria 4,5 point, Ibu Agis 4 Poin, dan Ibu Winarti 4 poin. Jika dirata-rata dari keseluruhan penilaian yang diberikan oleh nasabah maka didapatkan hasil sebesar 4,1 poin.

Dari penilaian tertinggi yaitu 4,5 poin itu didasarkan bahwa beliau sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi PSDS, dan juga menurut beliau aplikasi tersebut membrikan informasi-informasi yang detail.

Keberhasilan peluncuran aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik ditandai dengan sebagian nasabah yang merasa puas dan terbantu dengan adanya aplikasi PSDS. Kepuasan dilihat sebagai pengalaman komulatif melakukan transaksi melalui aplikasi PSDS. Bisa dekethaui bahwa nasabah sebagai informan merasa puas dibuktikan dengan hal dibawah ini:

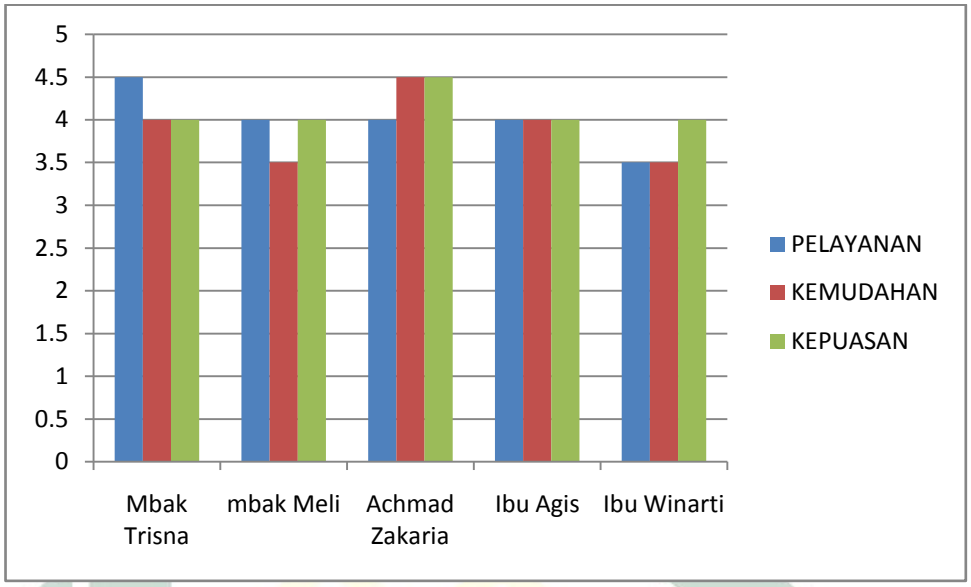
Apabila kinerja = harapan ⟶ maka pelanggan puas

Kinerja yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah maka nasabah merasa puas.

Dengan adanaya aplikasi PSDS ini menjadi salah satu cara dalam meberikan pelayanan diera digital dan dapat membantu memudahkan transaksi nasabah khususnya generasi millennial. Serta selalu menjaga eksistensi perusahaan di era modern ini, agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.6
Persepsi Nasabah terhadap aplikasi PSDS



Gambar 4.6 menjelaskan mengenai persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS. Hasil dalam pentagram tersebut dapat dipaparkan kedalam uraian sebagai berikut:

a. Penilaian Mbak Trisna dari ketiga persepsi yakni persepsi kualitas pelayanan, dengan penilaian 4.5 sedangkan persepsi kemudahan dan kepuasan dengan penilaian 4 dan didapatkan penilaian komulatif sebesar 4.1, maka dari data tersebut peneliti mengasumsikan bahwa persepsi Mbak Trisna dalam ketiga kategori tersebut baik. Dari skala penilaian 0 dengan nilai terendah dan skala penilaian 5 untuk nilai tertinggi. Persepsi Mbak Trisna berada pada skala 4.1. Penilaian tersebut ditinjau dari sudah seringnya Mbak Trisna menggunakan aplikasi PSDS, dan juga terbantu dengan adanya aplikasi PSDS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penilaian Mbak Meli dari ketiga persepsi yakni persepsi kemudahan, dengan penilaian 3.5 sedangkan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan dengan penilaian 4 dan didapatkan penilaian komulatif sebesar 3.8, maka dari data tersebut peneliti mengasumsikan bahwa persepsi Mbak Meli dalam ketiga kategori tersebut baik. Dari skala penilaian 0 dengan nilai terendah dan skala penilaian 5 untuk nilai tertinggi. Persepsi Mbak Meli berada pada skala 3.8. Penilaian tersebut ditinjau dari sudah pernah menggunakan aplikasi PSDS, dan antusias untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang-orang terdekat. Namun juga didasari kurangnya kerjasama dengan bank lain, karena sistem yang ada hanya bekerjasama dengan BNI Syariah

c. Penilaian Achmad Zakaria dari ketiga persepsi yakni persepsi kualitas pelayanan, dengan penilaian 4 sedangkan persepsi kemudahan dan kepuasan dengan penilaian 4.5 dan didapatkan penilaian komulatif sebesar 4.3, maka dari data tersebut peneliti mengasumsikan bahwa persepsi Achmad Zakaria dalam ketiga kategori tersebut baik. Dari skala penilaian 0 dengan nilai terendah dan skala penilaian 5 untuk nilai tertinggi. Persepsi Achmad Zakaria berada pada skala 4.3, penilaian tersebut ditinjau dari terbantunya dalam bertransaksi sehingga tidak perlu lagi untuk mendatangi outlet Pegadaian Syariah.

d. Penilaian Ibu Agis dari ketiga persepsi yakni persepsi kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan dengan penilaian 4 dan didapatkan penilaian komulatif sebesar 4, maka dari data tersebut peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengasumsikan bahwa persepsi Ibu Agis dalam ketiga kategori tersebut baik. Dari skala penilaian 0 dengan nilai terendah dan skala penilaian 5 untuk nilai tertinggi. Persepsi Ibu Agis berada pada skala 4, penilaian tersebut ditinjau dari terbantunya dalam mendapatkan informasi yang valid dan tertulis dan terbantu dalam hal transaksi yang bisa dilakukan dimana saja.

e. Penilaian Ibu Winarti dari ketiga persepsi yakni persepsi kualitas pelayanan dan kemudahan dengan penilaian 3.5 sedangkan persepsi kepuasan dengan penilaian 4 dan didapatkan penilaian komulatif sebesar 3.7, maka dari data tersebut peneliti mengasumsikan bahwa persepsi Ibu Winarti dalam ketiga kategori tersebut baik. Dari skala penilaian 0 dengan nilai terendah dan skala penilaian 5 untuk nilai tertinggi. Persepsi Achmad Zakaria berada pada skala 3.7, penilaian tersebut ditinjau dari terbantunya dalam mendapatkan informasi yang valid dan tertulis.

B. Penerapan Aplikasi PSDS dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Berdasarkan hasil pengamatan di Pegadaian Syariah CPS Kebomas didapatkan etika bisnis yang diterapkan melalui aplikasi PSDS, yaitu:

1. Kejujuran, pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik menekankan kejujuran dalam transaksinya. Dan pada aplikasi PSDS melakukan keterbukaan informasi yang ada. informasi yang diberikannya pun valid dan dapat dipercaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Tidak menggunakan sumpah, karena pada aplikasi PSDS sudah jelas tertera apa yang dibutuhkan nasabah, dan nasabah meyakini bahwa hal tersebut valid.
3. Membangun hubungan baik antar nasabah, hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi PSDS ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi, yang terkhusus nasabah yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke Pegadaian Syariah
4. Tertib administrasi, dalam aplikasi PSDS sudah terdapat portofolio atau riwayat transaksi yang digunakan nasabah. Sehingga dalam hal ini nasabah lebih mengetahui transaksi apa saja yang pernah dilakukannya.
5. Menetapkan harga dengan transparan, aplikasi PSDS menyediakan fitur cek harga barang yang akan digadaikan, sehingga nasabah akan mengetahui berapa nominal yang akan didapatkannya.

Aplikasi PSDS yang dalam hal ini diluncurkan guna mengikuti perkembangan bisnis , yang dimana juga tetap memperhatikan etika islam tentang tiga rukun dalam bisnis, reformulasinya juga meliputi ketiga rukun tersebut, yaitu pelaku bisnis (*al-aqid*), obyek bisnis (*al-ma'qud*), dan trasnsaksi bisnis (*al-aqd*).[7] Dengan adanya aplikasi PSDS juga pasti pihak yang bertransaksi tidak secara langsung bertatap muka, maka dari itu Pegadaian Syariah CPS Kebomas menekankan keterbukaan informasi secara detail dan valid dan juga secara tertulis maupun bergambar tentang produk maupun transaksi yang menghindarkan kedzaliman dalam berbisnis.

[7] Bambang Subandi, *Etika Bisnis Islam*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 149

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini juga sedang diterapkan di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar bisnis yang dijalankan tetap berjalan dan sukses. Sebagaimana yang tertuang pada firman Allah Swt Surah Ali Imran ayat 159:

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

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 sekililingmu. Karena itu ma'afkanlah 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." (QS. Ali Imran:159)[8]

Ayat diatas menjelaskan bahwa sesama manusia diharuskan bersikap lemah lembut, agar orang lain merasakan kenyamanan bila sedang berada disampingnya. Hal ini juga berlaku pada pelayanan kepada pelanggan, setiap anggota perusahaan diharapkan bersikap lemah lembut dan saling membantu sesama manusia.

Dalam hal ini Pegadaian bermaksud dengan diluncurkan aplikasi PSDS mampu meringankan dan memudahkan transaksi nasabah yang memiliki waktu sedikit, bahkan tidak mempunyai waktu untuk datang ke

[8] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010), 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

outlet Pegadaian Syariah. Dengan maksud tersebut, Pegadaian Syariah bertujuan untuk memberi layanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 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 tegolong 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. 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

1. Bagi Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik

   Bagi Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik 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, agar nasabah merasa nyaman dalam penggunaannya, serta menambahkan mitra dengan bank-bank lain supaya 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

Karim A. Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo, 2003.

Kartajaya Hermawan, Sula Syakir Muhammad, *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2008.

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

Nawawi Ismail. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2012.

Rivai Veithzal, dkk. *Islamic Business an Economic Ethnics*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.

S Burhanudin. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010.

Bambang Subandi, *Etika Bisnis Islam*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya.* Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Suwartono. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakartaa: CV Andi Offset, 2014.

Tasmara Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islami.* Jakarta: Gema Insani, 2002.

Buchari R. Ahmad, *Implementasi E-service pada Organisaasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*, Volume 18 Nomer 3, 2016.

Irmadhani, Nugroho Adhi Mahendra. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan* Computer Self Efficacy, *Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, Program Studi Akuntansi, t.t.

Kusairi Ah. *Konsep Gadai dalam Hukum Islam (Studi Analisis terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan*, Volume 7 Nomer 1 Juni 2018.

Layaman, Andriyani Novi. *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*, Al-Amwal, Volume 9 Nomer 1, 2017.

Mahaseptiviana Arista, dkk. *Analisis dan Perencanangan Sistem Informasi Penjualan Air Minum pada CV. Air Putih*, Volume 3 Nomer 2, 2014.

Putra Ibnu F.S, Febrianur. *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189, (The 4 th University Research Coloqulum 2016).

S. Salahika Fitria, R. Tri Ririn. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalmias Di Surabayai,* Jestt Volume 2 Nomer 4, 2015.

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

Amila Sativa, *Analisi Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening*. Skripsi-Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.

E, Dwi Septiana. *Pengaruh Pelayanan dan Keuangan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*. Skripsi-IAIN Tulungagung, 2014.

H, Nurahmadi Irfan. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah.* Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.

Harahap Berlian Dwi. *Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. Skripsi-UIN Sumatera Utara, Medan, 2017.

Ilham M Fadhel. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Abidin di Kotabumi Lampung Utara*. Skripsi-Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Khusaini Ahmad. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.

M Wayan Radha Ni,. *Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android menggunakan Pendekatan TAM.* Skripsi-Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2018.

Nisa Khoirun Azizah. *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi-UIN Raden Intan, Lampung, 2018.

Nur Zainuddin, *Pengaruh Kualitas Produktivitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perdana Swalayan Medan.* Tesisi-UIN Sumatera Utara, Medan, 2016.

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

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

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

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.

Riskiyah. *Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*. Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2017.

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

Septiani Anggita. *Pengaruh Brand Image dan E-service Quality terhadap customer satisfaction Bukalapak*. Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Shakti Adhi Irfan. *Analisis Penerapan dan Efektivitas Sistem Akuntansi Penggajian pada CV Andi Offset Yogyakarta*, Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Ummah Safinatul Fina. *Analisis Produk Pembiayaan Arrum BPKB dalam Meningkatkan Usaha Mikro Nasabah Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*. Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2018.

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

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Syamsil Al-Qur'an, 2010.

Laporan Tahunan PT. Pegadaian (Persero), 2017.

Yuliana Ratnasari, https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai- financial-company-cG4D, 1 April, 2018, diakses pada tanggal 20 November 2018, pukul 12.22 WIB

Achmad Zakaria, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.

Agis Sri Hartini, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 26 Februari 2019.

Dita Yuniar Siswati, Kasir Syariah, *Wawancara*, Gresik, 11 Maret 2019

Mely, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 12 Maret 2019.

Miftachul Jannah, Pimpinan Pegadaian CPS Kebomas Gresik, *Wawancara*, Gresik, 15 Maret 2019.

Trisna Cahya, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 6 Maret 2019.

Winarti, Nasabah, *Wawancara*, Gresik, 11 Mret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id