

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT UNTUK
INVESTASI EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
SYARIAH UPS KARIMATA SITUBONDO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :
Nabila Diana Putri
NIM : E20181087

Pembimbing:
Muhammad Saiful Anam. M.Ag
NIP : 197111142003121002

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2022**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT UNTUK
INVESTASI EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
SYARIAH UPS KARIMATA SITUBONDO**

SKRIPSI


Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Nabila Diana Putri
NIM : E20181087

Pembimbing:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Muhammad Saiful Anam. M.Ag
NIP : 197111142003121002

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT UNTUK
INVESTASI EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
SYARIAH UPS KARIMATA SITUBONDO**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi
salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Oktober 2022

Tim Penguji



Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M
NIP. 196905231998032001


Ayyu Amin Mustafidah, M.E
NIP. 199107152019032013

Anggota :

1. Dr. H, Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI ()
2. M. Saiful Anam, M.Ag ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember



Dr. Khairul Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196805072000031001

MOTTO

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ
الَّذِي أُوْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya : Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹Al-Qur'an , 2:283.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas segala berkat serta rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar. karya skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta, Alm. Ayah Siswanto dan Ibu Tiamni yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan kasih sayang dan kesabaran hingga saat ini, serta doa dan dukungannya selama ini untuk keberhasilanku bisa mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar .Semoga mereka bangga dengan apa yang sekarang saya peroleh.
2. Orang yang kusayangi Nenek, Mbak Sisil, Mas Zainal , Keponakan saya Azka dan Velisya beserta tunangan saya Abdul Muqit terimakasih telah mendukung, menghibur , menemani dalam hal apapun dan memberikan semangat untuk terus majusampai dapat menyelesaikan skripsi ini semoga selalu diberikan kesehatan dan dilancarkan rezkinya.
3. Sahabat-Sahabat saya Shoofiyah, Izza Biyadillah Sahabat dari masa kecil hingga sekarang dan Meva Dwi Agusti, Cindy Puji Rahayu Sahabat dari awal masuk kuliah yang selalu membantumemberi motivasi dan dukungan dalam hal apapun selama hal itu positif, semoga selalu dilancarkan segala kegiatannya.
4. Seluruh guru sekolah mulai dari jenjang TK sampai SMA, Pengasuh Pesantren Miftahul Huda dan Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya.

5. Teman-Teman Perbankan Syariah 2 angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan serta menjadi keluarga di perkuliahan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT sang penguasa alam semesta. Sungguh atas nikmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di PT.Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo”, tidak terlepas dari adanya bimbingan dan bantuan dari sejumlah pihak terkait. Maka sebagai penghargaan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rector Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menyediakan fasilitas selama penulis berada di UIN KHAS Jember
2. Bapak Dr. Khamdan Rifal, S.E., MSi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE.,M,M selaku Koordinator ProdiPerbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang memberi kemudahan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas atas kelancaran skripsi ini.

5. Bapak Muhammad Saiful Anam M,Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak berkontribusi dan memberikan arahan serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, lebih khusus kepada yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
8. Pihak PT. Pegadaian Deputy Bisnis Jember dan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di instansi tersebut kepada penulis.
9. Semua partisipan yang telah ikut serta membantu dalam proses penyelesaian karya tulis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Untuk itu, besar harapan penulis menunggu kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan karya tulis ilmiah dimasa mendatang. Dan semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan khususnya penulis sendiri

Rabu, 10 Agustus 2022
Penulis

Nabila Diana Putri
NIM. E20181087

ABSTRAK

Nabila Diana Putri, Muhammad Saiful Anam M,Ag. 2022: *Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di PT. Pegadaian(Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo.*

Pegadaian Syariah melakukan transformasi perusahaan dengan meluncurkan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial, Pegadaian Syariah Digital Pegadaian Syariah Dikembangkan pada tahun 2019 oleh PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo untuk mempermudah dalam bertransaksi ataupun berinvestasi emas, emas merupakan primadona investasi karena nilainya tidak pernah turun setiap tahun. Kemudahan dalam transaksi investasi dengan adanya layanan pegadaian syariah digital harusnya mampu menarik minat masyarakat dalam berinvestasi emas.

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu :1)Bagaimana operasional layanan pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo?. 2)Bagaimana efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT.Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mendeskripsikan operasional pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (persero) Syariah Ups Karimata Situbondo. 2) Untuk menganalisis efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.

Dalam rangka mengkaji permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dalam penelitian ini penelitian menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dalam penelitian ini: 1.Operasional pegadaian syariah digital semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan pembelian emas dan juga fitur layanan MPO. Agar dapat menggunakan fitur jual transfer dan cetak emas, nasabah harus melakukan aktivasi financial dan mendaftarkan nomer rekening bank ke outlet Pegadaian Syariah . 2. Hadirnya PSD sebagai layanan pegadaian syariah terbukti efektif dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Ups Karimata Situbondo hal tersebut dikarenakan Prinsip Pelayanan Prima yang terpenuhi secara maksimal hal tersebut dibuktikan dengan perkembangan jumlah nasabah sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSD.

Kata Kunci : Efektivitas,Pegadaian Syariah Digital, Investasi Emas

DAFTAR ISI

No. Uraian	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori.....	26
1. Efektivitas Layanan.....	26

2. Pegadaian Syariah Digital (PSD).....	40
3. Minat Masyarakat	44
4. Investasi Emas.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Subyek Penelitian	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Analisis Data	56
F. Keabsahan Data	57
G. Tahap-Tahap Penelitian	58
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	59
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	59
1. Pegadaian Syariah Digital	59
2. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo	60
B. Penyajian Data dan Analisis	60
1. Operasional Layanan Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo	61
2. Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di UPS Kariamata Situbondo	66

C. Pembahasan Temuan.....	78
1. Operasional Layanan Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo	78
2. Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di UPS Kariamata Situbondo.....	80
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 (Tabel Jumlah Nasabah Investasi Emas Sebelum Dan Sesudah Adanya Layanan PSD).....	77



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah Investasi Emas Sebelum Dan Sesudah Adanya PSD	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo.....	60
Gambar 4.2 Pegadaian Syariah Digital	62



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa serba digital ini, penggunaan *smartphone* sangat meningkat, pengguna internet sangat meluas dan berbagai kemudahan bisa didapatkan. Perkembangan teknologi dapat memberi pengaruh yang sangat signifikan bagi masyarakat. Fenomena tersebut pun dapat dimanfaatkan oleh lembaga keuangan bank ataupun non bank agar dapat melakukan peningkatan mutuserta pelayanan digital supaya tidak tertinggal oleh pesatnya perkembangan media digital di masa kini, apalagi pada masa pandemic covid 19, contohnya pada berbagai macam aplikasi digital yang dipakai oleh setiap provider untuk memperbesar target pasar. Perkembangan digitalisasi dapat membantu berbagai manusia untuk melakukan kegiatannya, sebab seluruh aktivitas bisa dilaksanakan dengan segera sehingga masyarakat pun bisa memberikan peningkatan terhadap kinerja perusahaan.²

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dalam sektor pemberian layanan pengkreditan serta jasa lainnya sesuai dengan kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran pembayaran mikro fidusia ataupun gadai ataupun pada istilah lainnya aktivitas yang meminjamkan suatu hal yang penting pada sekelompok ataupun seseorang untuk mendapatkan beberapa uang, serta materi yang dijadikan

²Imam Lubis, Muhammad Safi, *Smart Economy*, (Tangerang Selatan: PT. Karya Abadi Mitra Indo, 134

jaminan nantinya akan dilakukan penebusan berdasarkan dengan ketentuan antara intansi pegadaian serta nasabah tersebut.³

Perusahaan Pegadaian dibagi menjadi dua yakni Pegadaian Syariah dan konvensional, pada Pegadaian konvensional dilihat pada praktik penggadaian tersebut yang dengan tetap menetapkan suatu deviden penggadaian, apabila nasabah membayarkan gadai tersebut tidak sesuai waktunya nantinya nasabah perlu membayarkan deviden, bunga itu harus dibayar tepat waktu sesuai perjanjian dan ketentuan dari pihak pegadaian . Hal tersebut tidak sama pada prinsip Pegadaian syariah pada Pegadaian syariah pembiayaannya tidak menggunakan sistem deviden melainkan *free based income* atau upah jasa tempat dalam bahasa syariahnya disebut dengan mu'nah/ijaroh. Eksistensi pegadaian syariah tentu sangat diperlukan oleh seluruh penduduk Indonesia sebab dalam pengoperasiannya menggunakan prinsip syariat Islam yang pastinya tidak mengandung maysir, riba, serta ghoror, hal itu didorong oleh dikeluarkannya Fatwa MUI tentang pengharaman bunga pada bank syariah ataupun non bank yang menggunakan prinsip syariah, hal tersebut dapat didorong oleh masyarakat Indonesia yang sebagian besar memiliki agama Islam.⁴

Kualitas layanan yang baik sangatlah di perlukan disetiap perusahaan sehingga Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dengan

³Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII), 156. .

⁴Ilham Ramadhan Muhammad, *Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasik Malaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasik Malaya)*. Skripsi Universitas Siliwangi, 2018, 7.

meluncurkan perangkat lunak Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital (PSD) agar dapat memperluas sasaran target sampai menuju generasi saat ini atau ke generasi milenial, PSD adalah aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan pegadaian pada tahun 2018 untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi dan berinvestasi emas, PSD ini menyediakan berbagai layanan antara lain layanan Emas, layanan *Booking Gadai Online*, pengajuan pembiayaan Amanah, Arrum Haji, Arrum BPKB, Arrum Emas, Tasjily Tanah dan menyediakan layanan Pembayaran Rahn serta Mikro, tersedia juga layanan MPO (*Multi Pembayaran Online*), serta yang terakhir yaitu tersedianya informasi layanan pegadaian syariah digital dan area cabang pegadaian syariah terdekat yang bisa dilihat dari aplikasi tersebut. Dalam rangka menciptakan kenyamanan serta kemudahan pelanggan untuk memakai aplikasi tersebut agar dapat melaksanakan transaksi pembayaran serta pembelian sehingga pihak Pegadaian Syariah sudah menyediakan fasilitas yang memakai teknik pembayaran virtual account dengan berbagai perbankan. Dengan adanya fitur-fitur lengkap dan metode pembayaran yang mudah dijangkau oleh nasabah seperti halnya melakukan pembayaran transfer bank.

Emas merupakan primadona investasi karena nilainya sangat bermanfaat bagi masyarakat, investasi emas saat ini banyak digunakan di dunia digital, banyak masyarakat yang menggunakan teknologi digital untuk mendapatkan keuntungan dengan cara berinvestasi. Emas mempunyai berbagai aspek yang digunakan oleh manusia karena setiap tahunnya harga emas mengalami

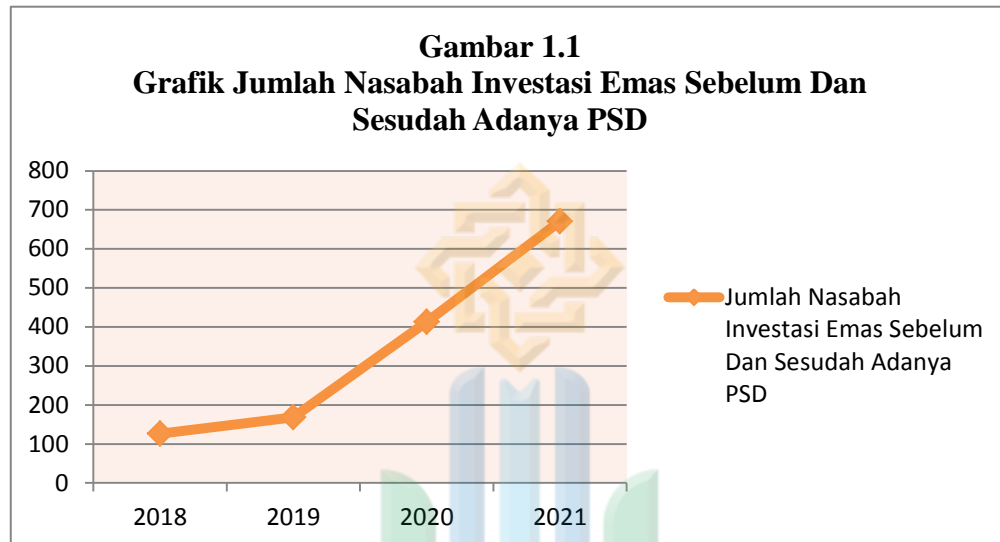
kenaikan, hal inilah yang membuat masyarakat dapat tertarik untuk berinvestasi emas, tidak hanya itu emas juga mempunyai nilai guna untuk dijadikan perhiasan.⁵

Di masa kini penduduk Indonesia sangat menyukai kegiatan berinvestasi khususnya pada emas hal tersebut dapat dijadikan potensi yang positif bagi Pegadaian Syariah. Investasi emas merupakan produk dari PT. Pegadaian (persero) UPS Karimata kota Situbondo menyediakan berbagai produk untuk berinvestasi emas antara lain emas mulia, emas Emasku, dan Tabungan Emas. Emas mulia merupakan sebuah pelayanan untuk berinvestasi emas batangan dengan perseorangan yang diangsur pada outlet Pegadaian melalui prosedur yang mudah serta cepat, target nasabah yang dibutuhkan pegadaian syariah dalam investasi emas mulia adalah masyarakat yang memerlukan emas batang melalui sistem pembiayaan yang diangsur setiap bulannya, kemudian untuk emas emasku merupakan produk pembayaran untuk berinvestasi emas yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) dengan wujud emas lantakan 24 karat dan besaran pendapatannya hingga senilai 20 jt. Target nasabahnya yaitu bagi semua penduduk Indonesia yang akan melakukan investasi terhadap emas, dan memperoleh manfaat asuransi (Proteksi), sedangkan tabungan emas adalah pelayanan pembelian serta penjualan emas melalui sarana penitipan dan target nasabah bisa berupa karyawan, pelajar, IRT, millennial dan masyarakat umum lainnya.⁶ PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo menciptakan layanan PSD dalam rangka memudahkan nasabahnya

⁵William Tanuwidjaja, *Cerdas Investasi Emas*, (Yogyakarta : Medpress, 2009), 7.

⁶Pegadaian Syariah, *Brosur PT. Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo*, (Situbondo, 17 Juni 2022)

dalam berinvestasi emas, berikut ini adalah grafik jumlah Nasabah Investasi Emas Sebelum dan sesudah adanya Aplikasi PSD



Sumber: Data UPS Karimata Situbondo

Jika kita lihat jumlah nasabah investasi emas pada tahun 2018 pada saat sebelum dikembangkannya PSD nasabah berjumlah 126 nasabah. Lalu pada tahun 2019 sesudah adanya layanan PSD terjadi kenaikan nasabah sejumlah 42 nasabah sehingga menjadi 168 nasabah, dan terjadi ditahun 2020 kenaikan nasabah yang signifikan yaitu sebesar 245 nasabah sehingga total pada tahun 2020 adalah 413 nasabah, berlanjut pada tahun 2021 terjadi kenaikan nasabah yang berjumlah 257 nasabah sehingga totalnya menjadi 670 nasabah. Hal ini menunjukkan adanya ketertarikan nasabah ketika diluncurkannya Pegadaian Syariah Digital atau PSD. Selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi, hal tersebut juga memiliki kaitan tepat penggunaan saat adanya pandemi covid-19 sehingga layanan PSD ini lebih memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor pegadaian tersebut.

Minat masyarakat merupakan kemungkinan seorang individu dalam melakukan ataupun memilih sebuah aktivitas yang di inginkan ataupun ketertarikan atas segala hal dalam kegiatan yang di lakukan oleh seseorang. Kemudahan dalam transaksi investasi dengan adanya layanan digital ini mampu menarik minat masyarakat untuk berinvestasi emas, namun masih banyak kalangan masyarakat yang minim pengetahuan teknologinya sehingga belum menggunakan layanan PSD ini. Dalam permasalahan tersebut perlu untuk menjadikan urgensi penelitian tentang efektivitas layanan pegadaian syariah digital PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas. Berangkat dari latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul “EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT UNTUK INVESTASI EMAS DI PT. PEGADIAN (PERSERO) SYARIAH UPS KARIMATA SITUBONDO”.

B. Fokus Penelitian

Pokok permasalahan pada observasi ini ialah bagaimana efektivitas Pegadaian Syariah digital untuk memberikan peningkatan terhadap minat penduduk untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups. Karimata. Sehingga peneliti berminat untuk mengidentifikasi bagaimana operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah digital dan seefektif apa software tersebut untuk menarik minat masyarakat untuk berinvestsi emas di

PT. Pegadaian Syariah Persero Ups Karimata Situbondo dengan mengajukan pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana operasional layanan pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo?
2. Bagaimana efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo?

C. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan permasalahan di atas, mengenai efektivitas layanan pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo, maka tujuan penelitian dapat dirinci sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan operasional pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.
2. Untuk menganalisis efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat teoritis

Hasil observasi ini diharapkan bisa berkontribusi untuk menjadi fasilitas dalam penambahan pengetahuan serta ilmu masyarakat dan bisa dijadikan referensi bagi orang-orang yang akan melaksanakan observasi dengan

tema yang berkaitan pada Layanan PSD serta produk Investasi Emas di Pegadaian Syariah .

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti dapat menambahkan pengetahuan serta keilmuan mengenai Layanan Pegadaian Digital Syariah dan keefektivan dari layanan aplikasi pegadaian syariah serta dapat mengetahui bagaimana layanan PSD beroperasi secara maksimal.
- b. Bagi pegadaian, observasi ini diharapkan bisa memberi alternatif penyelesaian untuk meningkatkan minat nasabahnya untuk berinvestasi emas menggunakan layanan PSD bagi pegadaian dapat mengetahui keefektivan dari layanan PSD dan operasional layanan yang belum terpenuhi.
- c. Bagi masyarakat dapat mengetahui tentang manfaat dari layanan PSD ketika hendak ingin melakukan investasi emas di Pegadaian tersebut
- d. Bagi peneliti lainnya bisa menjadi sumber referensi terkait Layanan PSD dan juga Produk Investasi emas di pegadaian syariah.

E. Definisi Istilah

Dalam definisi istilah ini berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.

1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektif bisa didefinisikan menjadi akibat, ataupun pengaruh dalam membawakan hasil. Jadi, efektivitas merupakan keaktifan suatu kegiatan yang mempunyai

nilai guna dan terdapat relevansi pada sebuah aktivitas seseorang yang memiliki tanggung jawab melalui target yang ditujunya. Berdasarkan pendapat Ulum, efektivitas ialah pengukuran tingkat pencapaian suatu perusahaan ataupun organisasi dalam jangka waktu yang telah ditargetkan dan ditetapkan. Schein mengemukakan bahwa efektivitas adalah keahlian yang perusahaan miliki agar dapat menyesuaikan diri serta bertahan dan tumbuh lepas dalam menjalankan suatu kegiatan untuk pencapaian tujuan suatu organisasi ataupun perusahaan.⁷

Jadi bisa diambil simpulan bahwasanya efektivitas adalah suatu kesuksesan seseorang ataupun organisasi yang tujuannya akan diraih pada rentang periode panjang ataupun pendek.

2. Layanan

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan sebuah upaya dalam memberilakan layanan kepada individu lainnya serta untuk menyediakan segala kebutuhan orang lain yang bersifat langsung ataupun tidak langsung.⁸ pelayanan merupakan suatu tindakan atau usaha dari perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dari nasabahnya ataupun pelanggannya dalam membutuhkan sesuatu.

3. Pegadaian Syariah Digital

Pegadaian Syariah Digital (PSD), adalah sebuah pelayanan Pegadaian dengan basis aplikasi online secara realtime yang menyediakan

⁷Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 128.

⁸Dr. Suharso dan Dra. Anaretno Ningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2018), 185.

berbagai fitur layanan untuk mempermudah pelanggan ataupun nasabah dalam bertransaksi. Dengan menggunakan aplikasi software ini maka pelanggan bisa dengan mudah bertransaksi dengan perangkat seluler tanpa mendatangi lokasi pegadaian terlebih lagi di era pandemi covid-19. Melalui aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksinya dengan efektif dan efisien tidak perlu keluar rumah cukup dengan smartphone maka akan lebih mudah seperti melakukan transaksi di outlet⁹

3. Minat masyarakat

Minat adalah kecendurengan seseorang dalam menginginkan sesuatu serta dalam memilih sesuatu tertentu. Sedangkan masyarakat adalah sejumlah orang atau manusia yang melakukan sosialisasi ataupun bergaul dengan kepentingan bersama¹⁰ jadi dapat disimpulkan minat masyarakat merupakan keinginan seseorang dalam memilih ataupun melakukan kegiatan yang diinginkan ataupun ketertarikan atas segala sesuatu yang diinginkan untuk dikerjakan.

4. Investasi Emas

Investasi Emas adalah suatu kegiatan menyimpan dana pada periode tertentu dengan harapan mendapatkan keuntungan pada periode tertentu keuntungan tersebut dapat berbentuk emas. Emas merupakan logam mulia yang mempunyai nilai kegunaan dengan nilai yang menguntungkan karena setiap tahun harga emas mengalami kenaikan. Kegiatan berinvestasi emas ini adalah jenis kegiatan berinvestasi yang terjamin keamanannya.

⁹<http://Pegadaian.Syariah.Digital>

¹⁰H.C. Whiterington, *Psikologi pendidikan, Terjemahan. M. Buchari*, (Jakarta: Akasara Baru , 1982),.122

Jadi dapat disimpulkan investasi emas merupakan kegiatan transaksi jual beli barang untuk tujuan investasi menggunakan logam mulia yaitu emas dan bisa dimanfaatkan untuk masa yang akan datang.

F. Sistematika Pembahasan

Agar bisa memudahkan pembaca untuk memahami penjelasan ini perlu suatu sistematika dalam penjelasannya. Dalam karya tulis ini sistematika tersebut telah disusun ke dalam empat bagian diantaranya:

Bab I merupakan Pendahuluan, di mana dalam bagian ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, fokus pengkajian, tujuan pengkajian, manfaat pengkajian, serta pengertian istilah-istilah. Pendahuluan tersebut ditujukan agar pembaca bisa memahami pokok bahasa dalam pengkajian ini.

Bab II yaitu Kajian Kepustakaan. Dalam bagian ini diuraikan suatu pengkajian mengenai kepustakaan yang tersusun atas pengkajian sebelumnya serta pengkajian konsep-konsep. Bagian ini ditujukan agar dapat dipakai menjadi materi untuk dianalisis pada pembahasan objek pengkajian. Pengkajian yang sebelumnya telah dicantumkan oleh penulismemanglah tidak mempunyai judul yang serupa tetapi berhubungan pada Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat untk Investasi Emas.

Bab III yakni Metode Penelitian. Dalam bagian ini diuraikan mengenai teknik observasi yang dipakai agar bisa meraih hasil observasi dengan optimal yang berisi mengenai jenis-jenis observasi yang digunakan serta pendekatan, subjek observasi, lokasi observasi, metode untuk mengumpulkan informasi,

menganalisis informasi, validasi informasi, serta langkah-langkah observasi. Hal tersebut nantinya akan diidentifikasi relevansi terhadap teknik yang dipakai dan jenis observasi yang dilaksanakan.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis. Dalam bagian ini diuraikan mengenai ilustrasi objek observasi, penyajian analisis serta informasi dan penjelasan suatu penemuan tentang Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.

Bab V Penutup atau Kesimpulan dan Saran, pada bagian ini terdapat dua pilihan redaksi yaitu saran serta kesimpulan, kesimpulan ini diambil pada seluruh penjelasan yang merangkum semua bab yang telah diuraikan, setelah itu saran, saran diperoleh dari hasil penelitian yang belum terpenuhi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Agar dapat mengidentifikasi keaslian pada penelitian tersebut sehingga harus dilakukan penyajian terhadap beberapa hasil dari observasi sebelumnya yang berhubungan pada Efektifitas Layanan Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas, maka penelitian sebelumnya yang didapatkan oleh pengkaji diantaranya ialah :

1. Ilham Ramadhan Muhammad, Tahun 2018.¹¹ Dengan judul Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasik Malaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasik Malaya).

Metode dalam pada pengkajian tersebut memakai teknik kualitatif deskripsi, teknik untuk mengumpulkan informasi yang dilaksanakan yaitu wawancara, observasi, serta dokumentasi dan referensi informasi yang dipakai ialah informasi primer yang diambil secara langsung di Pegadaian, tujuan pengkajian tersebut yakni agar dapat mengidentifikasi pelaksanaan serta perbandingan antara Pegadaian konvensional serta Pegadaian Syariah. Kesimpulan dalam pengkajian tersebut yaitu implementasi Pegadaian Syariah serta Pegadaian konvensional yang sangat utama serta mendasar yaitu tentang pemberian pembiayaan atau bisa disebut posisi

¹¹ Ilham Ramadhan Muhammad, *Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasik Malaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasik Malaya)*. Skripsi Universitas Siliwangi, 2018.

deviden pada implementasi Pegadaian. Sementara dalam Pegadaian Syariah tersebut sistemnya memakai sistem pembagian hasil dengan menggunakan pendekatan *free based income* (Ijarah/sewa tempat) .

Kesamaan pengkajian tersebut dan pengkajian yang nantinya dilakukan oleh pengkaji yaitu ada dalam teknik pengkajian serta memiliki kesamaan pada pembahasan tentang pelaksanaan praktik di pegadaian syariah. Sedangkan perbedaannya ada dalam objek yang dikaji oleh pengkaji yaitu menjelaskan mengenai layanan pegadaian digital syariah dan investasi emas di Pegadaian Syariah Ups Karimata Situbondo.

2. Ratih Perwasih Tahun 2019.¹²Yang berjudul Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu).

Pengkajian tersebut memakai metode kualitatif dan bertujuan agar dapat mengidentifikasi komparatif pemakai software Pegadaian Syariah manual serta digital. Kesimpulan dalam pengkajian kesimpulan dalam pengkajian yaitu nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah lebih sedikit dibandingkan nasabah manual karena kurang pemahaman terkait aplikasi tersebut.

Persamaan antara pengkajian tersebut ada dalam teknik yang dipakai yaitu memiliki kesamaan memakai teknik kualitatif, objek yang diteliti memiliki kesamaan yaitu menjelaskan mengenai aplikasi Pegadaian Syariah. Perbedaannya ialah ada dalam aspek yang diteliti dalam

¹² Ratih Perwasih, *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)*, Skripsi jurusan perbankan syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu ,2019.

penelitian terdahulu yakni bertujuan agar dapat mengidentifikasi komparasi pemakaian layanan aplikasi Pegadaian Syariah manual serta digital.

3. Irna Fatimah Tahun 2019.¹³ Dengan judul Investasi Emas Dengan Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Blimbing Malang.

Memberikan hasil bahwa teknik yang dipakai ialah memakai teknik deskripsi kuantitatif. Kesimpulan pada pengkajian tersebut yaitu menunjukkan pelaksanaan kegiatan berinvestasi emas melalui penggunaan rekening tabungan emas dalam PT belimbing cabang Pegadaian telah relevan terhadap sop dan proses yang terdapat dalam prosedur sangat efektif bagi pihak Pegadaian dan nasabah. Dari hasil pengembangan nasabah produk tabungan emas mengalami fluktuasi. Di periode 2016 hingga 2017 muncul kenaikan yang sangat pesat senilai 71,5%, di periode 2017 hingga 2018 muncul kenaikan senilai 36,9% dan pada tahun 2018-2019 kembali meningkat sebesar 43,3%.

Persamaan dalam observasi tersebut terletak di objek yang ditelitinya yakni memiliki kesamaan dalam menjelaskan mengenai investasi emas, pengkajian tersebut memiliki perbedaan yang terdapat dalam teknik yang dipakai dan aspek yang diteliti bertujuan untuk mengetahui prosedur kegiatan berinvestasi emas melalui penggunaan produk tabungan emas.

¹³ Irna Fatimah, *Investasi Emas Dengan Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Blimbing Malang*, Skripsi Jurusan Program Studi D-III keuangan dan perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang ,2019.

4. Feni Hariyati Tahun 2020.¹⁴ Dengan judul Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung.

Teknik pengkajian yang dipakai ialah memakai teknik kualitatif deskripsi, tujuan pada pengkajian ini yaitu agar dapat mengetahui operasional dari software Pegadaian Syariah digital serta jumlah pelanggan pengguna aplikasi tersebut. Kesimpulan pada penelitian ini dari sistem operasionalnya masih banyak yang belum terpenuhi dari segi efisiensi, reliabilitas dan daya tanggap, serta aplikasi tersebut terkadang masih eror.

Persamaan antar penelitian ini metode yang digunakan kualitatif deskriptif, kemudian obyek penelitian memiliki kesamaan yakni membahas mengenai aplikasi Pegadaian Syariah digital dan berbeda dalam aspek yang diteliti.

5. Rizky Setya Ningrum Tahun 2020.¹⁵ Dengan judul Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Islam Di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan.

Teknik dalam pengkajian tersebut memakai teknik kualitatif.

Pengkajian tersebut bertujuan agar dapat melakukan analisis mengenai

¹⁴ Feni Hariyati , *Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung* , Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020.

¹⁵ Rizky Setya Ningrum, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Islam Di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan*, Skripsi Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar, 2020.

implementasi sistem informasi pada software PSD untuk mempermudah pelanggan ketika melakukan transaksi Syariah di pegadaian Syariah Mertoyudan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwasanya implementasi software Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan relevan pada tujuan pembentukan aplikasi Pegadaian Syariah digital yakni dapat memberikan besaran tambahan terhadap pandangan pelanggan mengenai aplikasi tersebut yang berdasarkan kepada mutu pelayanan digitalnya yang sangat tanggap serta cepat dalam pemberian beragam informasi kepada nasabah kemudian memudahkan ketika melakukan transaksi sehingga nasabah tidak harus pergi ke outlet Pegadaian serta yang terakhir kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi ini telah relevan pada prinsip syariat yakni keterbukaan informasi yang tersedia, informasi yang disuguhkan resmi serta bisa dipercaya sehingga mampu menjalin interaksi yang positif pada setiap nasabahnya.

Persamaan antara observasi tersebut dan observasi yang dilaksanakan oleh pengkaji terletak dalam teknik yang digunakan yakni sama-sama memakai metode kualitatif, objek yang diteliti pun serupa yakni membahas tentang aplikasi Pegadaian Syariah digital. Perbedaannya ialah terdapat pada aspek yang ditelitinya yakni pada pengkajian tersebut memiliki tujuan agar dapat melakukan analisis terhadap implementasi program informasi aplikasi Pegadaian Syariah digital untuk mempermudah pelanggan melakukan transaksi syariat dalam PT.Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan.

6. Rifatul Jannah Hariyanto Tahun 2020.¹⁶Dengan judul Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember.

Teknik yang dipakai pada pengkajian tersebut ialah teknik kualitatif deskripsi, pengkajian tersebut memiliki tujuan agar dapat mengidentifikasi cara prinsip akad dalam berinvestasi yang dipakai pada produk tabungan emas dalam Pegadaian Syariah cabang Jember, agar dapat mengidentifikasi pola-pola dalam berinvestasi produk tabungan emas pada Pegadaian Syariah cabang Jember dan agar dapat mengidentifikasi kekurangan serta kelebihan berinvestasi dalam produk tabungan emas pada Pegadaian Syariah cabang Jember.

Kesimpulan dalam pengkajian tersebut yakni produk tabungan emas adalah pelayanan pembelian serta penjualan emas melalui fitur penitipan dengan memakai akad wadiah serta murabahah, investasi tersebut memiliki pola yang tidak sama pada kegiatan berinvestasi yang lain. Perbedaan pola tersebut diantaranya apabila berinvestasi tabungan emas sifatnya fleksibel dan bisa ditarik kapanpun.Keunggulan berinvestasi tabungan emas yakni investasinya sangatlah sederhana serta memiliki kerugian yang minim.Produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang jember termasuk kategori yang halal sesuai dengan fatwa No. 77/DSN – MUI/ 2010 mengenai memperjualbelikan emas.

Pengkajian tersebut memiliki kesamaan pada pengkajian yang dilaksanakan oleh pengkaji yaitu ada dalam objek yang dikelilinginya

¹⁶Rifatul Jannah Hariyanto, *Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember*, Skripsi Program studi Perbankan Syariah , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Jember, 2020.

yakni memiliki kesamaan dalam pembahasan tentang investasi emas di pegadaian Syariah kemudian teknik yang dipakai pun serupa yakni memakai teknik pengkajian kualitatif. Letak perbedaannya yaitu ada dalam aspek yang diteliti yakni bertujuan agar dapat mengidentifikasi cara prinsip akad dalam berinvestasi yang dipakai pada produk tabungan emas dalam Pegadaian Syariah cabang Jember dan bertujuan agar dapat mengidentifikasi pola-pola dalam berinvestasi produk tabungan emas pada Pegadaian Syariah cabang Jember serta agar dapat mengidentifikasi kekurangan serta kelebihan berinvestasi dalam produk tabungan emas di pegadaian Syariah cabang Jember.

7. Rezanatus Solikah Tahun 2020.¹⁷ Dengan judul Analisis Strategi Syariah Marketing Dan Digital Marketing Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Menara Kudus.

Teknik pendekatan yang dipakai pada pengkajian tersebut memakai teknik pendekatan kualitatif, penelitian sebelumnya ini memiliki tujuan agar dapat melakukan analisis mengenai implementasi strategi pemasaran Syariah serta pemasaran digital yang efisien serta efektif terhadap peningkatan massa penjualan dalam Menara Kudus Fa. Pengkajian ini memakai penelitian lapangan atau *field research*. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran Syariah serta pemasaran digital terhadap peningkatan masa penjualan dalam Menara Kudus Fa membuktikan bahwasanya strategi yang dipakai berdasarkan

¹⁷ Rezanatus Solikah *Analisis Strategi Syariah Marketing Dan Digital Marketing Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Menara Kudus*, Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus , 2020.

pada konsep Syariah yakni telah mengimplementasikan pembauran marketing dengan syariah, etika dalam melakukan kegiatan pemasaran tidak menyimpang dan melanggar dari prinsip pemasaran syariah. Strategi penerapan digital marketing telah mengimplementasikan berbagai media elektronik sebagai media promosi sehingga dapat meraih kualitas pasaran yang cukup meluas.

Persamaan antara pengkajian tersebut dan pengkajian yang nantinya dilaksanakan oleh pengkaji ada dalam digital marketing dan teknik yang dipakai yakni teknik kualitatif. Perbedaannya ada dalam aspek yang diteliti, peneliti membahas tentang Efektifitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas.

8. Dian Olivia Tahun 2020¹⁸. Dengan judul Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Melayanai Transaksi Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (Persero) Area Malang.

Metode yang digunakan pengkajian tersebut memakai teknik kualitatif deskripsi, fokus pengkajian tersebut ialah tujuan permasalahan yang dipakai pengkajian tersebut agar penjelasannya cenderung terfokus kepada inti masalah. Sehingga ada dengan begitu pengkajian tersebut memakai batas permasalahan melalui pencantuman proses layanan dalam bertransaksi terhadap produk tabungan emas di Pegadaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Area Malang. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu pada layanan aplikasi pegadaian syariah masih sering

¹⁸Dian Olivia, *Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Melayanai Transaksi Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (Persero) Area Malang*. Skripsi Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2020.

eror, tetapi nasabah dapat menghubungi pihak pegadaian apabila terjadi ke eroran pada aplikasi pegadaian syariah, karena produk tabungan emas cukup diminati oleh pelanggan dalam PT. Pegadaian (Persero) Kantor Area Malang.

Pengkajian tersebut memiliki kesamaan pada pengkajian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu ada dalam objek yang ditelitinya yang menjelaskan tentang aplikasi Pegadaian digital services dan teknik yang dipakai memiliki kesamaan yakni memakai teknik kualitatif deskriptif. Perbedaannya terletak dalam Aplikasi yang digunakan bukan Aplikasi Pegadaian Syariah Melainkan Aplikasi Digital Pegadaian Konvensional.

9. Anggit Maeka Putri Tahun 2021.¹⁹ Dengan judul Efektivitas Layanan Pegadaian *Digital Services* (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto.

Metode yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah PDF atau Pegadaian digital surprise efektif memberi manfaat serta kemudahan pemakaiannya untuk pelanggan di PT Pegadaian cabang layanan Purwokerto. Kesimpulan pada pengkajian ini membuktikan bahwasanya keefektifan pelayanan PDF atau Pegadaian digital surprise pada pemberian layanan ketika bertransaksi untuk menggadaikan ataupun

¹⁹Anggit Maeka Putri, *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Services (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto, 2021 .

bukan kegiatan penggadaian pada klasifikasi efektif yang memiliki persentase setiap dimensinya yakni sebesar 73,90% untuk dimensi pembuktian fisik, 73,75% pada dimensi ke andalan, 75,41% pada dimensi kemampuan penanggapan, 72,70% pada dimensi penjaminan serta 72,08% pada dimensi empati.

Pengkajian ini memiliki kesamaan pada pengkajian sebelumnya yang terdapat dalam pengkajian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu menjelaskan mengenai keefektifan layanan Pegadaian digital service. Letak perbedaannya ada dalam teknik yang dipakai yakni kuantitatif deskriptif, Aplikasi yang digunakan merupakan aplikasi Pegadaian Digital Konvensional bukan Syariah, dan aspek yang diteliti tidak sama.

10. Iva Khairil Mala Tahun 2020.²⁰ Dengan judul Efektivitas Pelayanan Aplikasi *Digital Services* Syariah Di Pegadaian Cabang Malang.

Metode yang digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari hasil pengkajian ini membuktikan bahwa terdapat sistem digital yang pihak Pegadaian berikan dan dinilai sangat efisien bagi seluruh pelanggan yang akan bertransaksi di manapun serta kapanpun. Tetapi program Pegadaian online ini tidak berlangsung secara positif disebabkan minimnya sosialisasi oleh pihak Pegadaian pada program layanan yang terbaru yakni layanan dengan digital yang dapat dilakukan pengaksesan secara gratis serta mudah dan bisa diunduh menggunakan playstore ataupun app store.

²⁰ Iva Khairil Mala, *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Digital Services Syariah Di Pegadaian Cabang Malang*, Skripsi Institut Agama Islam Tribakti, 2021.

Perbedaan pengkajian tersebut dan pengkajian yang telah dilaksanakan oleh peneliti ada dalam aspek yang ditelitinya. Persamaannya ada dalam objek yang diteliti serta memiliki kesamaan dalam penggunaan teknik observasi kualitatif.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ilham Ramadhan Muhammad (2018), Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasik Malaya (Studi Kasus Pada Perusahaan Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasik Malaya.	Persamaan antar keduanya sama-sama membahas pegadaian syariah, dan digital marketing	Perbedaan antar keduanya terletak pada objek yang di teliti, pada penelitian terdahulu meneliti tentang analisis perbandingan pelaksanaan pegadaian konvensional dan pegadaian syariah
2	Ratih Perwasih (2019), Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)	Persamaan antar keduanya sama-sama membahas tentang aplikasi pegadaian syariah, dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.	Perbedaan antara - keduanya terletak pada aspek yang diteliti
3	Irna Fatimah (2019), Investasi Emas Dengan Menggunakan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Blimbing Malang	Persamaan antar keduanya terletak pada pembahasan tentang investasi emas	Perbedaan antar keduanya yaitu terletak pada aspek yang diteliti yaitu keefektifan layanan pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas
4	Feni Hariyati (2020), Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Services	Penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang pegadaian syariah	Perbedaannya terletak pada penelitian terdahulu memperoleh data tentang jumlah

No.	Penulis/Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung	digital dalam meningkatkan jumlah nasabah dan metode yang digunakan yaitu kualitatif.	seluruh nasabah menggunakan psds sedangkan penelliti memperoleh data nasabah investasi emas pengguna psds .
5	Rizky Setya Ningrum (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Islam Di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan	Persamaan antar keduanya sama-sama meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah digital .	Perbedaan antar keduanya terletak pada aspek yang diteliti penelitian terdahulu membahas ekntang bagaimana analisis penerapan sistem informasi PSDS
6	Rifatul Jannah Hariyanto (2020) Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember.	Persamaan antar keduanya sama-sama membahas tentang Investasi di Pegadaian Syariah,	Perbedaan antar keduanya terletak di objek penelitian dan aspek penelitian, peneliti meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang investasi emas
7	Rezanatus Solikah (2020) Analisis Strategi Syariah Marketing Dan Digital Marketing Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Menara Kudus.	Persamaan antar kedunya yaitu membahas tentang Digital Syariah	Perbedaannya yaitu terletak pada aspek dan objek yang diteliti berbeda
8	Dian Olivia (2020) Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Melayanai Transaksi Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (Persero) Area Malang.	Persamaannya terletak pada objek penelitian yaitu aplikasi pegadaian digital services	Perbedaannya terletak pada pada aspek yang di teliti.
9	Anggit Maeka Putri	Persamaan dari	Perbedaannya terletak

No.	Penulis/Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(2021),Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Services (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Di Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Puwoketo	keduanya terletak pada objek yang diteliti yaitu pegadaian digital services	pada objek yang di teliti pada penelitian terdahulu yaitu aplikasi pegadaian konvensional
10.	Iva Khairil Mala (2021) ²¹ Efektivitas Pelayanan Aplikasi Digital Services Syariah Di Pegadaian Cabang Malang	Persamaan antar keduanya yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi pegadaian syariah digital	Perbedaan antar keduanya terletak pada aspek penelitin . dan membahas semua produk pegadaian konvensional

Sumber: Data diolah oleh panneliti

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan peneliti yang telah dilakukan peneliti dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, untuk persamaannya dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dan dalam 9 penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada tempat penelitian dan juga aspek yang diteliti.

²¹Iva Khairil Mala, *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Digital Services Syariah Di Pegadaian Cabang Malang*, Skripsi Institute Agama Islam Tribakti 2021.

B. Kajian Teori

1. Efektivitas Layanan

a. Definisi Efektivitas Layanan

Definisi efektivitas merupakan pengukuran kesuksesan ataupun tidak sebuah aktivitas dalam mencapai tujuan. Jika sebuah aktivitas sukses dalam meraih tujuannya sehingga aktivitas itu sudah berlangsung secara efektif. Efektivitas ini dipakai untuk menjadi suatu batas pengukuran agar dapat melakukan perbandingan terhadap perencanaan sampai prosedur yang dilaksanakan serta melalui hasil yang telah diraih.²²

Sedangkan berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah, layanan mempunyai ketiga artian yakni hal ataupun metode memberikan layanan, upaya memberikan layanan terhadap kepentingan individu lainnya melalui perolehan uang sebagai imbalan serta memudahkan kepada seseorang terhadap aktivitas penjual belian jasa ataupun barang²³ Jadi bisa diambil simpulan efektivitas layanan merupakan usaha untuk melayani orang lain agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Setiap perusahaan harus mempunyai daya tarik agar masyarakat atau nasabah memilih segala bentuk transaksi yang ada diperusahaan tersebut, perusahaan harus dapat bersaing untuk membentuk suatu jasa ataupun barang berdasarkan pada harapan

²² Japami Wingfi dan Fitri Erianti, "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Dahar", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2, 76. .

²³ Marlon mamangkey, Daud Liandho, Martin Kimbal. "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggak Satu Atap Online di Kota Manado", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3, 3.

ataupun permintaan pelanggan seperti halnya aplikasi pegadaian syariah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai acuan agar menetapkan loyalitas nasabah tentu saja di butuhkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan mutu layanan diartikan menjadi sebuah tingkatan keunggulan berdasarkan tingkatan standarisasi khusus yang diciptakan oleh organisasi ataupun perusahaan dengan bertujuan agar dapat mencukupi keinginan serta harapan pelanggan. Menurut parasuman mutu pelayanan digital ataupun elektronik service quality adalah sebuah metode agar dapat meninjau seberapa jauh sebuah situs web dapat memberikan fasilitas aktivitas pelanggan yang mencakup transaksi jual beli serta kegiatan mengirim produk dengan efektif serta efisien.

b. Kualitas Layanan Jasa

Kualitas merupakan situasi yang selalu bergerak yang memberikan pengaruh kepada layanan, produk, seseorang, lingkungan, serta prosedur yang melampaui ataupun memenuhi keinginan. Ada beberapa karakteristik unik kualitas layanan jasa yang menjadi ciri khas dengan suatu materi diantaranya yakni: ²⁴

²⁴ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 25.

1) *Intangibility*

Suatu produk barang tidak sama dengan jasa. Sebab barang adalah sebuah obyek, material, alat, ataupun benda. Sementara jasa adalah tindakan, perbuatan, pengalaman, prosedur, performa atau kinerja, ataupun usaha. Barang dapat diketahui kepemilikannya tetapi jasa hanyalah dapat dikonsumsi namun tidak bisa diketahui kepemilikannya. Jasa memiliki sifat intangible yang berarti jasa tidak bisa dirasakan, dilihat, dicium, dirana, ataupun didengar ketika tidak dikonsumsi ataupun dibeli.

Sehingga sebagai konsumen layanan tidak bisa dinilai hasil suatu layanan ketika ia tidak mengalami layanan tersebut secara mandiri. Apabila konsumen melakukan pembelian terhadap jasa nantinya konsumen perlu dapat memakai kegunaan ataupun melakukan penyewaan pada layanan itu serta jasa tersebut tidak dapat dimiliki.

2) *Variability*

Jasa memiliki sifat yang sangat variability sebab jasa adalah output yang tidak berstandar yang berarti ada beragam jenis kualitas, bentuk, serta jenisnya, hal tersebut bergantung kepada kapan, siapa, dan dimana jasa itu diberikan. Fenomena itu muncul sebab jasa menyertakan komponen SDM ketika akan memproduksinya. Hal tersebut tidak sama pada mesin, seseorang

umumnya tidak dapat dinilai serta biasanya tidak memiliki konsistensi pada aspek perilaku serta sikap.

Tantangan yang akan dialami ialah bahwasanya orang yang membeli jasa sangatlah memperhatikan variability yang sangat besar sebab biasanya mereka akan memerlukan persepsi individu lainnya saat akan menetapkan layanan yang disediakan yang nantinya digunakannya. Suatu layanan yang memiliki konsistensi tinggi nantinya akan memberikan pengaruh kepada pandangan masyarakat dalam suatu mutu jasa yang diberikan.

3) *Inseparability*

Barang umumnya harus dibuat terlebih dulu lalu dikonsumsi serta dijual. Sementara jasa biasanya dilakukan penjualan terlebih dahulu lalu konsumsi serta produksinya dalam tempat serta periode yang serupa. Sama dengan para tukang ojek digital yang tidak dapat melakukan produksi terhadap jasa mereka dengan tidak adanya seseorang yang akan memberi layanan tersebut. Hubungan di antara pelanggan serta orang yang menyediakan jasa adalah karakteristik tertentu pada marketing jasa. kedua hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap hasil suatu layanan yang berkaitan.

4) *Perishability*

Perishability adalah komoditi yang cukup tidak bisa tahan dalam periode yang panjang, tidak bisa dilakukan penyimpanan agar dapat dipakai berulang kali, dijual ataupun dikembalikan.

Tetapi pada situasi khusus jasa dapat dilakukan penyimpanan contohnya pada wujud reservasi hotel, restoran, serta hal yang lain²⁵

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan di Indonesia yang berkualitas dapat di tingkatkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yang di susun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

- 1) Benda yang berwujud atau tangibles, tampilan visual, karyawan, perlengkapan, serta materi untuk berkomunikasi.
- 2) Keandalan atau Reliability, keahlian memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan akurat serta meyakinkan.
- 3) Kemampuan penangkapan atau responsiveness adalah kesiapan memberikan bantuan kepada konsumen serta memberi pelayanan dengan segera.
- 4) Jaminan atau asuransi merupakan kesopanan serta pengetahuan karyawan serta keahlian karyawan untuk menjelaskan keyakinan serta kepercayaan mereka.
- 5) Empati yaitu kesiapan memberi perhatian yang khusus serta mendalam untuk setiap pelanggannya..²⁶

c. Kualitas Layanan Jasa Online

Mutu layanan adalah sebuah komponen utama untuk konteks layanan jasa pada pemenuhan rasa puas konsumen. Dengan sekian

²⁵Ibid., 29.

²⁶ Marlin mamangkey, Daud Liandho, Martin Kimbal. "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3, 4.

banyaknya model mutu pelayanan secara digital yang semakin pesat berkembang di masa kini jika dilihat pemodelan yang sangat integratif dan komprehensif ialah pemodelan elektronik *service quality* yang dikembangkan oleh *.electronicservice quality* merupakan seberapa jauh suatu web bisa memberikan fasilitas kepada konsumen dengan efisien serta efektif pada pemakaian jasa ataupun produk. Berikut ini dimensi-dimensi *e- service quality* meliputi:

- 1) Keefisienan, yakni keahlian nasabah ataupun pelanggan agar dapat mengakses web dan melakukan pencarian terhadap informasi produk yang diharapkan.
- 2) Reliability yaitu bersangkutan dengan seberapa jauh website itu berfungsi dan tersedia seperti seharusnya.
- 3) *Fullfilment*, berkaitan dengan keakuratan janji pelayanan seperti keberadaan stok suatu barang serta produk yang dikirim telah relevan pada periode yang telah ditetapkan.
- 4) Privasi, merupakan penjamin bahwasanya informasi nasabah tidak akan diberikan pada siapapun sehingga keamanannya terjamin.
- 5) Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah keahlian agar dapat menangani masalah yang terjadi kepada nasabah, seperti situs mengalami keeroran sewaktu-waktu .
- 6) Kompensasi, mencakup uang yang dikembalikan, pembiayaan ketika mengirim produk, serta pembiayaan ketika menangani produk.

- 7) Contact ataupun kontak menggambarkan kepentingan nasabah agar dapat berkomunikasi dengan staf pelayanan melalui media digital ataupun dengan smartphone²⁷

Dalam mutu pelayanan jasa maupun mutu pelayanan produk online ini memberikan pengaruh yang sangat tinggi bagi perusahaan karena mutu adalah sebuah hal yang diinginkan oleh nasabah serta tidak dapat diterapkan oleh pihak yang manajemen perusahaan dan mutu pelayanan yang baik dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Seperti yang telah dijelaskan di atas makin bermutu pelayanan sehingga nantinya makin banyak pelanggan atau nasabah yang nantinya memakai produk layanan Pegadaian²⁸.

d. Perilaku Konsumen

1) Definisi Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen adalah proses yang dinamis yang meliputi perilaku konsumen individual kelompok dan anggota masyarakat yang secara terus menerus mengalami perubahan.²⁹

Perilaku konsumen yaitu studi unit-unit dan proses pembuatan keputusan yang terlibat dalam penerimaan, penggunaan, pembelian dan penyesuaian barang, jasa dan ide.³⁰ Batasan perilaku konsumen meliputi mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk. Dalam hal ini batasan dalam perilaku

²⁷ *Ibid.*, 175.

²⁸ *Ibid.*, 176

²⁹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 5.

³⁰ David L. Loudon, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Refika Aditama 2009), 3.

konsumen tersebut juga terkait mencari informasi tentang barang-barang yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas maka perilaku konsumen merupakan tindakan yang langsung terlibat dalammendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk barang danjasa, termasuk proses dalam membuat keputusan. Maka dalam hal ini termasuk proses mendapatkan, memakai produk PSD tersebut sebagai pemenuhan kebutuhan nasabah tentang layanan digital yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke koperasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut :

- a) Pengetahuan pembeli tentang seluk beluk kualitas barang terbatas.
- b) Pembeli membeli barang karena hanya ingin meniru orang lain.
- c) Adat kebiasaan yang berlaku dikalangan konsumen.
- d) Pembeli berlaku ceroboh terhadap jenis barang yang dibelinya, dan lain-lain.

Ada dua kekuatan dari faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu kekuatan sosial budaya dan kekuatan psikologis. Kekuatan sosial budaya terdiri dari faktor budaya, tingkat sosial, kelompok anutan (small reference groups) dan keluarga. Sedangkan kekuatan psikologis terdiri dari pengalaman

belajar, kepribadian, sikap dan keyakinan, gambaran dari (*self-concept*).³¹

e. Pelayanan Prima

1) Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah terjemah dari “*excellent service*” yang artinya pelayanan terbaik atau sangat baik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut Daryanto dan Ismanto Setiobudi pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan dalam maupun luar perusahaan.

Menurut Suwithi pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Menurut Barata sebagai bahan perbandingan ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis yaitu :

- 1) Layanan prima yaitu membuat pelanggan merasa penting,
- 2) Layanan prima yaitu melayani pelanggan dengan ramah, tamah dan cepat,
- 3) Layanan prima yaitu pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan,

³¹A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Refika Aditama, 2009), hal. 39.

- 4) Layanan prima yaitu menempatkan pelanggan sebagai mitranya,
- 5) Layanan prima yaitu pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan,
- 6) Layanan prima yaitu kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas,
- 7) Layanan prima yaitu upaya layananterpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, pemangku kepentingan lainnya juga upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

f. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima yaitu menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya. tujuan pelayanan

prima yaitu :

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan,
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga,

- 3) Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan,
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen,
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

g. Manfaat Pelayanan Prima

Menurut Firmansyah manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan publik,
- 2) Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan,
- 3) Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan prima,
- 4) Tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik menjadi lebih tinggi,
- 5) Pelayanan prima yang diberikan dapat selalu dikenang atau dipikirkan oleh para pelanggan

h. Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto dan Isnanto Setyabudi pelayanan prima berfungsi sebagai :

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat,
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan,
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha,

- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa,
- 5) Memenangkan persaingan pasar,
- 6) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan,
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

i. Prinsip Pelayanan Prima

Menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep *triple A* yaitu :

1) *Attitude* (Sikap)

Adalah cerminan perilaku seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau berhadapan dengan oranglain.

2) *Attention* (Perhatian)

Adalah pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

3) *Action* (Tindakan)

Adalah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*).

j. Unsur-unsur Pelayanan Prima

Menurut Daryanto dan Isnanto Setyabudi, unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari :

1) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

2) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3) Kesiapan melayani

Sebagaimana wewenang juga fungsinya harus melayani pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada pelanggan.

4) Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

5) Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakter maka petugas masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, tidak egois, sabar juga santun.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran.

7) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau beruoa kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK, dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

8) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisiensi

Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektivitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

10) Biaya

Pemantapan pengurusan pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukaan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

12) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.³²

2. Pegadaian Syariah Digital (PSD)

a. E-Marketing (*Electronic Marketing*)

Menurut Chen-Ling E-Marketing adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam proses memasarkan atau mempromosikan produk melalui penggunaan website atau media serta aplikasi sehingga pembayaran serta transaksi bisa dilaksanakan dengan laman website atau aplikasi tersebut. Saat ini zaman telah berevolusi kepada teknologi informasi untuk memberikan perubahan kepada metode usaha dalam menjalankan suatu perusahaan serta ada banyak

³² <https://repository.bsi.ac.id>

bisnis yang menggunakan jaringan internet serta media digital sebagai pengembangan bisnisnya dengan melaksanakan aktivitas marketing yang mengarah pada apa yang dinamakan E-Marketing .³³

E-Marketing ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemasaran dan efektivitas pemasaran dengan melalui internet yang dikenal dengan istilah *Mobile Marketing* . serta dapat membantu suatu perusahaan dalam memenuhi target.³⁴

b. Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Aplikasi bisa didefinisikan menjadi sebuah sistem dengan wujud software yang berlangsung dalam sebuah program khusus yang bermanfaat sebagai pembantu beragam aktivitas yang dilaksanakan oleh individu. Di samping definisi tersebut terdapat beragam definisi dari frasa aplikasi yang dijelaskan oleh ahli-ahli di dunia. Di bawah ini terdapat beragam artian aplikasi berdasarkan beberapa pakar yang sangat populer yaitu :³⁵

- 1) Berdasarkan pendapat Suprianto, definisi aplikasi merupakan sistem yang mempunyai kegiatan untuk memproses arahan yang dibutuhkan agar dapat melakukan keinginan pemakainya yang memiliki maksud khusus.
- 2) Berdasarkan pendapat Henry, aplikasi adalah sebuah komponen software yang dikembangkan agar dapat memberikan pelayanan

³³Setyaningrum Ari, Udaya Jusuf dan Efendi, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset,2015), 370.

³⁴Ibid., 371.

³⁵Indri Juliani, "Sistem Pegadaian Mobile Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Mesra Banda Aceh", (Laporan Kerja Praktik:2019), 35.

terhadap kepentingan mengenai beragam kegiatan contohnya kegiatan berniaga, melayani khalayak umum, iklan ataupun seluruh hal yang dilaksanakan oleh individu.

- 3) Berdasarkan pendapat Sri Widianti, aplikasi adalah suatu perangkat lunak atau software dalam suatu program yang digunakan pada pengolahan beragam informasi yang menjadikan suatu informasi semakin berguna untuk pemakainya serta pula program yang berhubungan dengannya.

Berdasarkan pada artian tersebut bisa diambil simpulan bahwasanya aplikasi merupakan sebuah software yang berguna untuk menjadi sarana perjalanan kegiatan mengolah informasi yang menjadikan suatu informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. PSD adalah suatu layanan ataupun fasilitas yang memakai peralatan untuk berkomunikasi dinamis contohnya smartphone melalui ketersediaan sarana agar bisa melakukan transaksi dengan aplikasi dalam smartphone. Pegadaian Syariah digital atau PSD merupakan produk inovatif yang dikembangkan untuk menghadapi perkembangan pesat dari fintech ataupun teknologi finansial yang semakin hari semakin berkembang. Pelayanan elektronik tersebut menggunakan basis dalam website serta mobile. Berdasarkan dengan peraturan direksi nomor 129/DIR I/2017 mengenai pedoman umum pelayanan produk Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian elektronik menjelaskan bahwasanya dengan menambahkan pelayanan tersebut bisa

memudahkan konsumen ketika sedang bertransaksi terhadap produk Pegadaian melalui aplikasi ini para pelanggan bisa bertransaksi dengan handphone seperti mereka melakukan transaksi pada outlet. Melalui aplikasi tersebut juga di manapun serta kapanpun pelayanan Pegadaian diperlukan maka pelanggan bisa bertransaksi dengan efisien serta efektif seperti mempunyai outlet Mandiri. Keuntungan penggunaan PSD ini pada aspek kecepatannya ialah pelanggan dapat memperoleh layanan yang serupa terhadap pelayanan yang diberi oleh layanan dalam outlet Pegadaian.³⁶

1) Fitur Utama Pegadaian Syariah Digital

Pada meningkatkan minat masyarakat aplikasi pegadaian syariah menyediakan fitur unggulan untuk penggunaannya apalagi pada masa pandemi saat ini, tentu saja penggunaan teknologi sangat berkembang karena terjadinya pandemic covid yang berdampak buruk terhadap masyarakat, jadi aplikasi Pegadaian Syariah elektronik dikembangkan dan dilengkapi beragam fitur yang unggul. Dimulai dari booking gadai secara online, mengajukan biaya usaha secara online, membuka rekening tabungan emas Pegadaian baru, sampai dengan top up atau pembelian tabungan emas Pegadaian. Selain beragam fitur yang sudah dijelaskan tadi, pada aplikasi Pegadaian elektronik pun ada fitur membayar atau bertransaksi gadai, pembiayaan transaksi

³⁶ Iva Khoiril Mala, "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Services Di Pegadaian Cabang Malang", *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 2 (September, 2021), 155.

mikro, informasi yang berhubungan dengan layanan serta produk Pegadaian, simulasi transaksi gadai, dan beragam fitur unggul yang lain.

2) Transaksi Pembelian dan Pembayaran

Aspek pokok yang lain yang harus pelanggan ketahui ialah transaksi pembayaran serta pembelian dalam aplikasi tersebut, pada saat ini pembelian dan pembayaran dapat dilakukan dengan sangat mudah bisa menggunakan layanan transfer berbagai bank antara lain BNI dan BCA.

3. Minat Masyarakat

a. Pengertian Minat Masyarakat

Definisi sederhananya interest ataupun minat yaitu kegairahan serta kecenderungan yang besar ataupun kemauan yang tinggi pada suatu hal.³⁷ interest ataupun minat diilustrasikan menjadi kondisi seorang individu saat akan melaksanakan kegiatan yang bisa menjadi landasan ketika memberikan prediksi mengenai tindakan ataupun perilaku itu.

Menurut Abdur Rahman Shaleh dan Mubbib Wahab mengartikan minat merupakan sebuah kegairahan agar bisa memberi perhatian terhadap individu lainnya serta melakukan tindakan pada individu tersebut, situasi ataupun aktivitas yang dijadikan objek pada keinginan tersebut sendiri dan disertakan rasa tertarik ataupun senang

³⁷ Sri Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat", *Attawassuth Jurnal Ekonomi Islam*, 2 (2017), 444.

terhadap apa yang dilakukan oleh orang tersebut³⁸.Minat merupakan keghairahan serta kecenderungan yang besar terhadap sesuatu yang di lihat ataupun dikerjakan.³⁹

Dalam pengertian di atas dapat disimpulkan minat merupakan dorongan yang memberikan motivasi kepada seseorang agar bisa melaksanakan hal yang diinginkan memberikan motivasi kepada seseorang agar bisa melaksanakan hal yang diinginkan terhadap sesuatu yang dilakukan.

b. Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah

1) Faktor Lokasi

Tempat berusaha adalah posisi dari suatu bisnis ketika melaksanakan aktivitas pekerjaannya.Umumnya pertimbangan ketika memposisikan kedudukan sebuah lokasi ialah sesuai dengan jenis bisnis yang dikembangkan apakah mendekati suatu konsumen atau pasar, terdapatnya sumber daya manusia, terdapat prasarana serta sarana, ada dalam wilayah perindustrian, mudah dalam melaksanakan pengekspansian, berdekatan dengan pusat pemerintah, situasi adat kebudayaan, istiadat, ataupun penduduk sekitar, norma yang ada dalam daerah tersebut, keberadaan sumber daya yang lainnya⁴⁰

³⁸ Abdul Rachman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*,(Jakarta : Prenada Media, 2004) , 263.

³⁹ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan Dengan Pedekatan Baru*, (Bandung: PT, Remaja Rosdakarya, Cet. Ke-6 2001), 136.

⁴⁰Mukhlis Adib, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2014, 100-101.

2) Faktor Reputasi

Reputasi pada bisnis diartikan menjadi sebuah bangunan sosialisasi yang bermanfaat guna memberikan pengayoman suatu hubungan ataupun ikatan serta membagikan perasaan keyakinan agar dapat membagikan Citra positif untuk sebuah industri. Bila suatu industri mempunyai nama yang positif hingga dengan langsung dapat memberi perilaku keyakinan dari pelanggannya. Secara mendasar nama baik industri merupakan suatu penghormatan yang didapatkan sebab terdapatnya hal-hal baik yang terdapat pada industri itu semacam keahlian yang mereka miliki guna selalu meningkatkan serta menghasilkan hal yang relevan pada kepentingan pelanggan.⁴¹ sehingga bisa diambil simpulan reputasi merupakan penilaian yang diberikan pelanggan kepada perusahaan pada kinerja bisnis tersebut.

3) Faktor Syariah

Syariah merupakan suatu komponen yang memberikan pengaturan mengenai masyarakat muslimin pada aspek peribadahan hablum minallah ataupun pada aspek habluminannas atau muamalah yang menjadi perihal pada akidah atau komponen ajaran Islam yang dijadikan suatu kepercayaan. Sementara muamalah merupakan beragam aspek sosial diantaranya yang berkaitan pada harta ataupun perekonomian serta niaga dikenal

⁴¹ Eka Nopitasari, *Pengaruh Lokasi, Produk, Reputasi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa IAIN Surakarta Menggunakan Bank Syariah*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017, 53.

dengan muamalah maliyah.⁴² Jadi dapat di simpulkan, faktor syariah ini merupakan pandangan dari masyarakat bahwasannya perusahaan dalam melakukan proses transaksinya tidak mengandung riba ataupun yang haram, serta benar-benar menggunakan prinsip syariah sesuai ajaran islam .

4) Faktor Pelayanan

Berdasarkan pendapat Kotler Pelayanan merupakan seluruh kegiatan ataupun tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang ditawarkan kepada pihak lainnya serta tak memiliki apapun yang dimiliki. ⁴³ Dalam perusahaan diperlukan suatu layanan yang baik yang efisien dan efektif, berikut ini karakteristik layanan yang positif menurut kasmir :

- a) Selalu melakukan tanggung jawabnya terhadap pengunjung ataupun pelanggan hingga terselesaikan sedari awal.
- b) Dapat memberikan pelayanan dengan tepat serta cepat.
- c) Dapat melakukan komunikasi yang baik terhadap pelanggan.
- d) Dapat menjamin rahasia pada tiap-tiap transaksinya
- e) Berupaya mencerna dan memahami kepentingan konsumen secara positif
- f) Mempunyai kemampuan serta pengetahuan yang positif dalam melayani pelanggan.

⁴²Maltuf Fitri, "Prinsip Kesyarahan Dalam Pembiayaan Syariah", *economica*,6 (Mei, 2015) , 60.

⁴³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, (Jakarta: Indeks 2008), 230.

g) Memberikan kepercayaan terhadap pelanggan ataupun pengunjung sehingga perusahaan dapat dipercaya.

5) Faktor Promosi

Promosi merupakan aktivitas pembauran marketing. Promosi artinya kegiatan yang memberikan komunikasi terhadap kekuatan produk serta memberikan pembujukan kepada konsumen target supaya membeli produk. Aktivitas tersebut di seluruh bisnis berupaya agar bisa memberikan promosi kepada semua jasa serta produk yang perusahaan miliki secara spontan ataupun non spontan. Islam melakukan promosi sebuah produk dibolehkan⁴⁴ Hanya saja ketika melakukan promosi itu harus mengutamakan aspek jujur serta tidak menipu. Berdasarkan garis besarnya terdapat tiga jenis media promosi yang bisa dipakai oleh suatu usaha yakni

a) Advertising atau iklan. Adalah promosi yang dilaksanakan dengan wujud penayangan ataupun gambaran ataupun perkataan yang ada dalam brosur, spanduk, majalah, koran, radio, ataupun televisi.

b) Publicity ataupun publisitas. Adalah promosi yang dilaksanakan sebagai peningkatan nilai suatu usaha dihadapan para calon pelanggan ataupun nasabah dengan aktivitas sponsor dalam sebuah aktivitas sosial ataupun amal.

⁴⁴Firdatun Sa'adah, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah", *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 2 (Juli, 2009), 73.

- c) Kegiatan berjualan secara mandiri. Adalah promosi yang dilaksanakan secara mandiri oleh tenaga kerja sekitar untuk memberikan pelayanan dan berkontribusi memberikan pengaruh kepada konsumen.

Strategi berpromosi merupakan suatu hal yang bisa mensosialisasikan ataupun memperkenalkan barang yang dilakukan penawaran terhadap sebuah usaha dengan beragam jenis cara serta mediastrategi berpromosi merupakan suatu hal yang bisa mensosialisasikan ataupun memperkenalkan barang yang dilakukan penawaran terhadap sebuah usaha dengan beragam jenis cara serta media.⁴⁵

4. Investasi Emas

a. Pengertian Investasi Emas

Dalam konsep perekonomian mengartikan bahwa investasi merupakan suatu keluaran dari pemerintahan pada pembelian suatu materi aset serta modal produksi yang bertujuan agar dapat menambahkan materi permodalan yang dipakai dalam produksi jasa serta barang di periode mendatang. Jadi bisa diambil simpulan bahwa penanaman permodalan ataupun investasi adalah perbelanjaan ataupun pengeluaran yang berbentuk materi permodalan, alat permodalan, bangunan, serta materi-materi yang bisa diinvestasikan yang dipakai pada penambahan keahlian produksi jasa serta barang ataupun pada

⁴⁵*Ibid.*,73

peningkatan produktivitas kinerja agar dapat menaikkan hasil yang diinginkan dalam kegiatan tersebut yang tersedia untuk masyarakat.⁴⁶

Sedangkan Investasi emas artinya berinvestasi melalui pembelian emas contohnya melakukan pembelian terhadap 1 gr emas hingga dengan 100 gr emas pun terdapat pada wujud emas batang. Besaran emas ini relatif memiliki peningkatan di waktu 1 tahun, bahkan peningkatan besaran emas bisa meraih 30% setiap tahunnya. Namun secara mendasar besaran emas ini mencerminkan besaran yang sebenarnya serta pernah menjadi suatu alat penukaran karena besarnya cukup konsisten apabila dilakukan perbandingan terhadap alat tukar yang lain. Berbeda pada uang kertas, uang kertas dapat

b. Investasi Emas Dalam Islam

Investasi merupakan suatu kegiatan yang dapat memberikan dorongan terhadap peningkatan perekonomian masyarakat yang dapat dicirikan melalui peningkatan kegiatan bertransaksi seperti penyewaan, terjualbelian, penggadaian serta aktivitas perekonomian yang lain,⁴⁷ namun sebagai masyarakat muslim diperintahkan agar tidak menumpukkan harta yang dimiliki seperti yang terdapat pada

⁴⁶Sadono Sukirno, *Makro Ekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 121.

⁴⁷Rasyidi Iriana, Noven Suprayogi, "Akuntansi Tabungan Emas Pegadaian Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10, (Oktober 2018), 850. .

Al-Qur'an Surah At-Taubah Ayat 34, sebagaimana Allah SWT.

Berfirman yang artinya⁴⁸

"Serta manusia yang melakukan penyimpanan terhadap emas serta perak serta tak bisa menafkahkan harta tersebut kepada perintah Allah sehingga beritahukan pada mereka bahwasanya mereka kelak memperoleh Penyiksaan yang sangat kejam"

Kegiatan berinvestasi menggunakan logam mulia yaitu emas memerlukan rencana yang sangat matang yakni perlu mempunyai dasar terhadap tujuan untuk berinvestasi logam mulia tersebut, harus menyesuaikan dengan jumlah investasi yang ingin dicapai, kemudian dalam berinvestasi logam mulia ini harus membayar zakat dengan tidak mengharapkan keuntungan yang berlipat, tidak boleh menyimpang dari akad-akad yang ada di fiqih muamalah ataupun syariat islam.⁴⁹

Dalam berinvestasi emas pada ajaran syariat harus dibebaskan terhadap komponen gharar ataupun ketidak jelasan, jadi dalam berinvestasi emas ini barang atau emas yang diterima harus jelas, maka dalam hal itu investor dapat mengetahui barang tersebut asli atau tidak dengan menerima surat ataupun tanda bukti telah melakukan investasi.⁵⁰

⁴⁸*Ibid.*,850.

⁴⁹*Ibid.*,850.

⁵⁰*Ibid.*,850.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif atau uraian kata-kata tertulis atau lisan yang di dapatkan dari orang-orang dan dari perilaku yang di amati.⁵¹ Penelitian kualitatif secara umum digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain sebagainya.⁵² Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif karena dengan metode tersebut peneliti dapat bertanya langsung kepada responden, peneliti juga bisa lebih menggali secara langsung dan lebih detail terkait penelitiannya sehingga lebih mendapatkan validitas data tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di PT . Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo. Alasan peneliti memilih lokasi di PT . Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo didasarkan beberapa pertimbangan diantaranya :

1. Berdasarkan PP 103 Tahun 2000 bahwa PT Pegadaian Syariah Persero merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

⁵¹Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009) 178.

⁵² Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press 2015), 21.

dalam lingkungan Departemen Keuangan Republik Indonesia yang memiliki reputasi sangat baik yang bergerak pada bidang jasa kredit dengan cara yang mudah, cepat dan halal kepada masyarakat menggunakan barang sebagai jaminannya.

2. Kegiatan PT Pegadaian Syariah Persero unit Situbondo terus menunjukkan perkembangan dan mampu bersaing dengan lembaga lainnya, dibuktikan dengan jumlah unit cabang yang berdiri di kabupaten atau kecamatan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan golongan ekonomi menengah melalui penyediaan dana dan usaha lainnya yang menunjang.⁵³
3. PT Pegadaian Syariah Persero unit Situbondo ini selalu eksis mengikuti perkembangan jaman, dibuktikan saat pandemi tetap eksis dengan layanan digitalnya untuk tetap melayani nasabahnya.
4. Satu-satunya pegadaian syariah yang ada di Situbondo yang mempunyai layanan digital untuk para nasabahnya.

C. Subyek Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data yang pertama baik individu atau perseorangan melalui kuisioner,

⁵³ Febrian Dwi Saputra, *Prosedur Pelayanan Kredit Cepat dan Halal Pada PT Pegadaian Syariah Persero Cabang Situbondo*, (Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember 2020).

wawancara dan lain sebagainya.⁵⁴ Dalam penelitian ini data primer di dapat dari hasil wawancara dengan pihak PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo dan nasabah investasi emas di PT Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh orang lain berupa buku, laporan dan lain-lain⁵⁵. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari website, buku, dan artikel-artikel yang mendukung dan relevan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif instrumen dalam penelitiannya adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu ukuran berhasil tidaknya penelitian kualitatif bergantung pada penelitiannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengambilan data menggunakan mata secara langsung untuk keperluan tertentu.⁵⁶ Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui

⁵⁴Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjar Masin, Kalimantan Selatan: Antasari Press), 71.

⁵⁵Ibid., 71.

⁵⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) 128.

permasalahan di PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo, kemudian melakukan pengamatan secara langsung nasabah yang datang langsung ke Pegadaian Syariah dan nasabah yang ada di aplikasi atau nasabah yang sudah menggunakan aplikasi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan percakapan atau interaksi antara dua orang atau lebih yang terdiri dari pewawancara dan narasumber dengan tujuan mendapatkan informasi.⁵⁷ Teknik wawancara ini digunakan untuk bertanya langsung kepada narasumber atau informan untuk mendapatkan data yang akurat dan valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terarah, dimana peneliti akan mengajukan pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara atau *interview guide* namun tidak menutup kemungkinan jika ada pertanyaan lain yang berkembang dari pertanyaan pada pedoman wawancara. Wawancara ini akan dilakukan kepada pegawai PT Pegadaian Syariah Persero UPS Karimata Situbondo dan beberapa investor emas yang telah menggunakan layanan digital pegadaian syariah dan yang belum menggunakan layanan pegadaian syariah digital.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data-data berupa catatan-catatan, arsip-arsip, laporan-laporan, transkrip, buku, surat kabar,

⁵⁷*Ibid.*, 132.

majalah, notulen rapat, agenda dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Contohnya data fisik lembaga, yang meliputi sejarah, batas-batas lokasi penelitian, sumber daya manusia, keadaan sarana dan prasarana, keadaan data koleksi, dan lain-lain. Dalam penelitian ini dokumentasi yang diperlukan adalah data-data nasabah yang menggunakan dan belum menggunakan layanan digital pegadaian syariah dan data-data yang relevan dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk mendapatkan hasil akhir dari data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan dalam rangka menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi.⁵⁸

Dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan untuk dilakukan, berikut tahapan-tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang dikutip oleh Burhan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yaitu:⁵⁹

1. *Data collection* adalah pengumpulan materi dengan analisis data, dimana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data, tanpa proses pemilihan. Untuk itu, dilakukan pengumpulan semua data yang berhubungan dengan kajian penelitian sebanyak mungkin.

⁵⁸*Ibid.*, 147.

⁵⁹Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 69-70.

2. *Data reduction* adalah proses eliminasi data yang telah dikumpulkan untuk diklasifikasikan berdasarkan kebenaran dan keaslian data yang dikumpulkan.
3. *Data display* atau penyajian data, ialah data yang dari tempat penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh penulis dengan tidak menutupi kekurangan. Hasil penelitian akan digambarkan sesuai dengan apa yang didapat dari proses penelitian tersebut.
4. *Data conclusions* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada tahap eliminasi data dan penyajian data tidak menyimpang dari data yang diambil. Proses ini dilakukan dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan sehingga data yang diambil sesuai dengan yang diperoleh. Perlakuan ini dilakukan agar hasil penelitian secara jelas dan benar sesuai dengan keadaan.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan triangulasi. Adapun triangulasi ini terdiri dari 3 yaitu triangulasi teori, triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Triangulasi teori yaitu proses verifikasi antara data yang diperoleh peneliti di lapangan antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teori-teori yang diperoleh dari pakar. Triangulasi sumber data yaitu proses verifikasi data wawancara dengan data sumber tertulis (dokumentasi). Triangulasi metode merupakan proses verifikasi data, antara wawancara dengan wawancara, wawancara

dengan observasi.⁶⁰ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi ini untuk menguji validitas datanya.

G. Tahap-tahap Penelitian

Lexy J. Moelong dalam bukunya menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif terdiri dari 3 tahap penelitian yaitu :

1. Tahap pralapangan yaitu menyusun rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, observasi permasalahan, menjalin relasi dengan karyawan ditempat penelitian, menyiapkan alat penelitian dan mempelajari etika penelitian,
2. Tahap Lapangan yaitu memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri. Menyesuaikan penampilan dengan subjek yang diteliti serta menjalin hubungan akrab dengan subjek penelitian juga menentukan waktu penelitian. Menggunakan catatan dan alat bantu pengingat.
3. Tahap Analisis Data yaitu peneliti menganalisis data yang diperoleh saat tahap lapangan hingga didapatkan rangkuman dan kesimpulan penelitian.⁶¹

⁶⁰*Ibid.*,20.

⁶¹ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 127.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

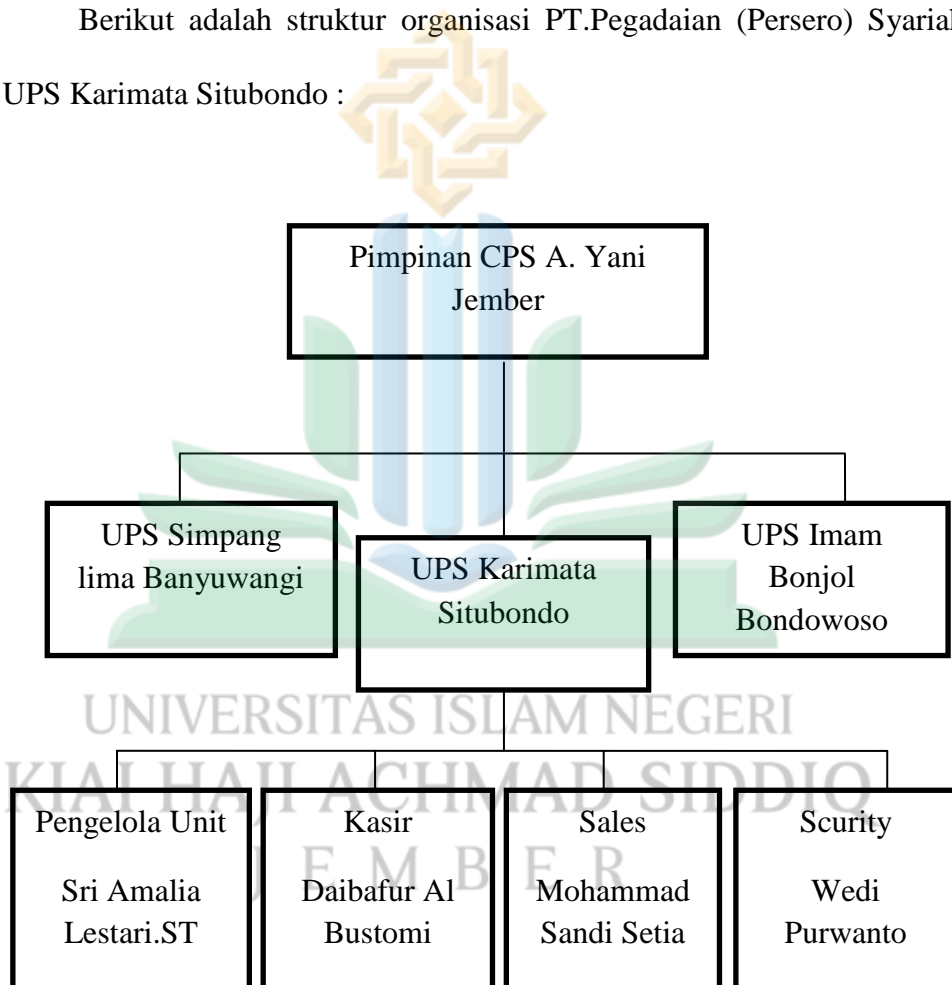
1. Pegadaian Syariah Digital

Awal mula didirikannya PT Pegadaian (Persero) UPS Karimata Situbondo ini berawal dari Pegadaian Cabang Ahmad Yani Jember yang mempunyai 3 unit yaitu, UPS Simpang lima Bayuwangi, UPS Imam Bonjol Bondowoso, dan UPS Karimata Situbondo. Pembukaan PT. Pegadaoana (Persero) UPS Karimata Situbondo ini didirikan atau dibuka pada tahun 2018 yang terletak di Jl. Basuki Rahmat No. 153, Mimbaan Utara, Kabupaten Situbondo. Pembukaan Pegadaian UPS Karimata Situbondo ini guna memudahkan nasabah yang tinggal jauh dari kantor cabang syariah sehingga dapat melakukan transaksi ke daerah-daerah yang lebih dijangkau dari tempat tinggalnya. PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo mengembangkan aplikasi PSD pada tahun 2019 dalam aplikasi tersebut terdapat banyak manfaat dan kegunaan sehingga dapat mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi, berbagai banyak fitur yag dimiliki pada aplikasi tersebut mulai dari, Multi pembayaran Online pada multi pembayaran online bisa membayar berbagai banyak tagihan diantaranya, Pulsa, listrik, PDAM, dan BPJS, ada juga fitur cicil mas diantaranya bisa Top-Up Emas, Transfer emas, Rahn Tabungan emas, Jual emas,, pada fitur pembayaran terdapat layanan gadai(rahn) dan cicilan, pada fitur pembiayaan terdapat layanan cicil

kendaraan, arrum haji, arrum BPKB, arrum emas, dan tasjily tanah. Untuk paymentnya bisa menggunakan Bank BRI, BCA, BNI, Mandiri.

2. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

Berikut adalah struktur organisasi PT.Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini data hasil penelitian akan disajikan berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Adapun data yang disajikan telah disesuaikan dengan fokus permasalahan yang dibahas yaitu

operasional layanan pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo, serta efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berinvestasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo.

1. Operasional Layanan Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

Di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi, mulai dari investasi emas, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa dan pembayaran kebutuhan rumah tangga.⁶²

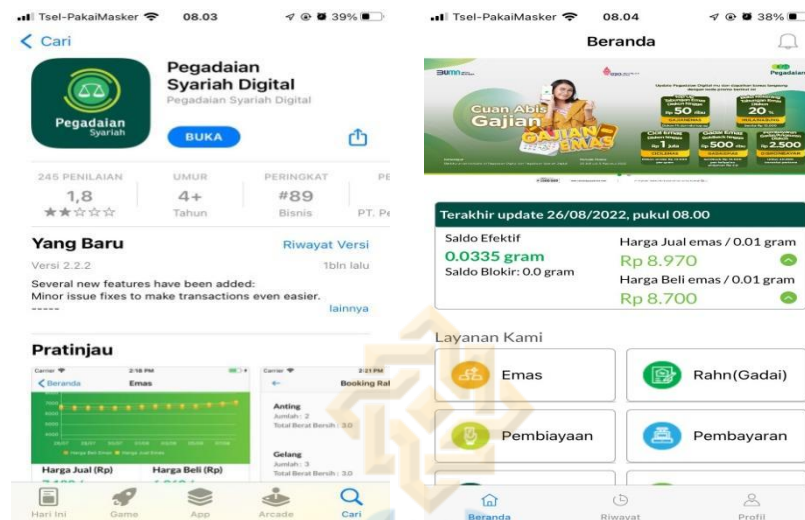
Daibafur Albustomi selaku kasir dari UPS Karimata Situbondo menjelaskan bahwa:

“Operasional pada PSD ini sepenuhnya dilakukan secara online atau mobile jadi hanya terintegrasi pada satu sistem aplikasi saja dari pihak pegadaian, jadi apabila nasabah ingin melakukan transaksi misalkan transaksi tabungan emas nasabah tinggal memasukkan nomer rekening tabungan emas kemudian pilih transaksi pembayaran habis itu terima hasil bukti pembayaran kemudian untuk nasabah yang mengalami kendala dalam transaksinya tinggal menghubungi kontak person yang tersedia di aplikasinya”⁶³

Pihak pegadaian telah dengan mudah memberikan pelayanannya kepada para nasabah dengan menggunakan aplikasi PSD, dengan begitu ketika nasabah mengalami kendala dalam segi operasionalnya, nasabah tinggal menghubungi call center yang diberikan oleh pihak pegadaian, atau call center yang ada di aplikasi tersebut

⁶²Hasil Observasi, Situbondo, 2 Agustus 2022

⁶³Daibafur Albustomi, Wawancara, Situbondo 2 Agustus 2022



Gambar 4.2
Pegadaian Syariah Digital

Sumber : <https://apps.apple.com/id/app/pegadaian-syariah-digital/id1463026343?l=id>
diakses pada tanggal 10 agustus 2022

Perkembangan teknologi dapat memberikan dampak yang sangat luas bagi masyarakat. Hal ini juga dapat dimanfaatkan oleh lembaga keuangan bank ataupun non bank untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan digital agar tidak tergerus oleh perkembangan di era digitalisasi yang semakin pesat saat ini apalagi pada masa pandemic covid 19, misalnya dalam berbagai macam aplikasi digital yang digunakan oleh setiap perusahaan untuk memperbesar target pasar. Perkembangan digitalisasi dapat membantu berbagai manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat kepada masyarakat juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan, seperti yang dikatakan Ibu Sri Amalia Lestari selaku Pengelola unit Pegadaian Syariah

“Pegadaian disini selalu mengikuti perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan zaman kan sekarang apa-apa menggunakan

internet jadi pihak pegadaian memanfaatkan layanan PSD itu agar mempermudah nasabah bertransaksi terkhusus anak-anak milenial zaman sekarang, karna kebanyakan nasabah yang usia 30 kebawah banyak yang menggunakan aplikasi PSD”⁶⁴

Dalam pernyataan dari Ibu Sri Amalia Lestari banyak nasabah milenial yang usia 30 kebawah yang menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan investasi emas dan tujuan diluncurkan PSD yaitu untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukakn transaksi investasi emas. Pada aplikasi PSD tersebut juga bisa login menggunakan Finger ID, pernyataan tersebut diungkapkan oleh Daibafur bustomi selaku kasir Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo.

“sekarang fitur aplikasi PSD bisa login tanpa ribet menggunakan Finger ID atau sidik jari, jadi kita tidak perlu memasukkan pasword atau email lagi tinggal menggunakan finger id sudah bisa login”.

Dalam operasionalnya sendiri layanan PSD ini terdapat beberapa fitur beserta layanannya yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi sebagai berikut :

1) Fitur-Fitur Pegadaian Syariah Digital

a. Pendaftaran

Pendaftaran ditujukan kepada nasabah Pegadaian Syariah yang ingin melakukan transaksi menggunakan PSD

b. Hubungkan CIF/ Data Nasabah

Bagi nasabah yang terdaftar sebagai nasabah pegadaian syariah situbondo, bisa melakukan proses hubungkan CIF dari

⁶⁴Sri Amalia Lestari, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

menu profil, sehingga semua portofolio transaksi di pegadaian Pegadaian Syariah terpantau dari aplikasi tersebut.

c. Pembayaran Rahn

Pembayaran Rahn (Gadai Syariah) : Tebus, Cicilan, Maupun Ulang Rahn yang yang dapat diproses semudah melakukan transfer bank

d. Pembayaran Mikro

Pembayaran angsuran maupun pelunasan produk Pegadaian Arrum Mikro, Amanah, Arrum Haji, Arrum Emas dan Mulia yang dapat dip roses semudah melakukan transfer bank

e. Top-Up Tabungan Emas

Top-Up tabungan emas merupakan tambah saldo (pembelian emas) Tabungan emas mulai dari 0,1 gram/ setara 50rb

f. Transfer Emas

Transfer emas merupakan pemindahan saldo tabungan emas dari rekening nasabah ke rekening tabungan emas yang lain

g. Cetak Emas

Cetak emas merupakan cetak saldo Tabungan Emas menjadi logam mlia mulai dari 1 Gram

h. Info Harga

Informasi harga jual dan beli tabungan emas, informasi harga logam mulia, grafik perkembangan harga emas dalam 7 hari terakhir.

i. Booking Gadai Syariah

Merupakan layanan simulasi pengajuan gadai berbasis syariah

j. MPO (Muliti Pembayaran Online)

Merupakan layanan yang menyediakan pembayaran pulsa, PDAM, listrik, BPJS, Prabayar.

2) Transaksi Pembelian dan Pembayaran

Aspek pokok yang lain yang harus pelanggan ketahui ialah transaksi pembayaran serta pembelian dalam aplikasi tersebut, pada saat ini pembelian dan pembayaran dapat dilakukan dengan sangat mudah bisa menggunakan layanan payment berbagai bank antara BRI, BNI dan BCA akan tetapi untuk melakukan transaksi melalui aplikasi PSD harus sesuai dengan jam operasional, hal tersebut diungkapkan oleh bapak Daibafur Bustomi selaku kasir pegadaian.

“Biasanya kalo mau melakukan transaksi menggunakan aplikasi PSD harus sesuai dengan jam operasional pegadaian, biasanya jam operasionalnya sampai jam 3, di atas jamm 3 pasti sering terjadi keororan pada aplikasinya mbak”.

Dalam pelaksanaan operasional tersebut PT. Pegadaian Syariah Ups Karimata Situbondo selalu melaksanakan komitmen bersama dengan mengembangkan fitur-fitur pada aplikasi PSD dan Transaksi pembayaran pada aplikasi tersebut dengan menggunakan payment pada 4 bank.

2. Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di UPS Kariamata Situbondo

Dalam mengukur tingkat keefektifitasan suatu layanan yang dilakukan secara online dalam hal ini ditinjau melalui 7 dimensi kualitas layanan jasa online yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam teori E-Servqual yaitu efisiensi, reliabilitas, *fullfilment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak.⁶⁵

a. Efisiensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi berarti ketepatan cara atau kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat, dengan tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya jadidapat.

Efisiensi Pegadaian Syariah Digital di PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo masih belum cukup baik dan terpenuhi dikarenakan fitur metode pembayaran yang tidak bervariasi, fitur pembayaran yang ada pada aplikasi tersebut yaitu BNI, Mandiri, dan BCA sehingga pada akhirnya menuntut nasabah melakukan transaksi secara langsung di pegadaian .⁶⁶ Hal tersebut dirasakan oleh I gede Amarendra Yass selaku nasabah investasi emas PT.Pegadaian (Persero) UPS Karimata Situbondo.

“Saya tidak terlalu tertarik untuk melakukan transaksi menggunakan Pegadaian Syariah Digital karena setelah beberapa

⁶⁵Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 178.

⁶⁶Hasil Observasi , Situbondo 2 Agustus 2022

waktu lalu sempat mencoba untuk transaksi, namun ternyata pembayarannya harus melalui *m-banking*, sedangkan saya tidak memiliki akses untuk pembayaran dengan metode tersebut, selain itu saya juga merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung karena outlet pegadaian satu jalur dengan kantor saya, jadi bisa sekalian melakukan transaksi saat menuju atau kembali dari kantor”⁶⁷

Hal serupa juga dirasakan oleh salah satu nasabah investasi emas yaitu Mimik Istikawati .

“Saya tidak terlalu tertarik untuk melakukan transaksi melalui Pegadaian Syariah Digital karena saya metode pembayarannya tidak bervariasi. Selain menggunakan *m-banking*, metode pembayaran yang tersedia hanya melalui transaksi di ATM BNI, BCA, dan Link, sedangkan saya tidak punya akses terhadap metode pembayaran tersebut, walaupun harus ke ATM jaraknya cukup jauh dibanding jarak saya ke pegadaian. Oleh karena itu saya lebih memiliki untuk melakukan transaksi secara langsung di pegadaian saja”⁶⁸.

Hal tersebut juga dirasakan oleh nasabah investasi emas yaitu Ibu Silviana.

“Saya Tidak tertarik dengan aplikasi PSD ini karena Chanel untuk pembayarannya kurang lengkap kemarin saya pernah transaksi menggunakan aplikasi PSD tetapi saya cancel soalnya chanel untuk pembayarannya tidak lengkap”⁶⁹

Akan tetapi ada beberapa nasabah yang merasakan efisiensi pada Pegadaian syariah digital hal tersebut dirasakan oleh Elisa Ratnawati selaku nasabah investasi emas di UPS Karimata Situbondo.

“Transaksi melalui aplikasi saya rasa jauh lebih efisien bila dibandingkan dengan transaksi secara langsung di pegadaian. Bila dibandingkan saya perlu meluangkan waktu sekitar 5 hingga 10 menit untuk melakukan transaksi secara langsung, belum lagi menghitung waktu yang saya butuhkan untuk menuju ke

⁶⁷I gede Amarendra Yass, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

⁶⁸Mimik Istikawati, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

⁶⁹Silviana, *Wawancara*, Situbondo, 3 Agustus 2022

pegadaian yang saya tuju. Lain halnya bila melakukan transaksi melalui Pegadaian Syariah Digital, saya hanya perlu meluangkan waktu sekitar 1 menit, hal ini tentu menjadi jauh lebih efisien”⁷⁰

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ravina selaku nasabah Investasi Emas.

“Transaksi menggunakan aplikasi pegadaian menurut saya cukup efisien karna saya tidak usah pergi jauh-jauh ke outlet kalau mau melakukan transaksi top up emas”⁷¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa efisiensi Pegadaian Syariah Digital cukup baik terlebih bagi kalangan orang-orang yang memiliki aktivitas yang cukup padat sehingga tidak memiliki waktu lebih untuk melakukan transaksi secara langsung di pegadaian. dari demikian, kemudahan penggunaan aplikasi dan efisiensi waktu yang ditawarkan melalui penggunaan Pegadaian Syariah Digital dianggap masih belum cukup oleh beberapa nasabah dikarenakan fitur metode pembayaran yang tidak bervariasi sehingga menuntut nasabah melakukan transaksi secara langsung di outlet pegadaian.

b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sejauh mana situs tersebut atau layanan tersebut berfungsi sebagaimana mestinya. Pegadaian Syariah Digital telah menawarkan berbagai keuntungan melalui penggunaannya dalam berbagai transaksi, dalam penggunaan Pegadaian Syariah Digital kerap sekalimengalami keerroran pada sistem sehingga tidak jarang nasabah harus membatalkan transaksi secara digital dan beralih ke transaksi

⁷⁰ Elisa Ratnawati, *Wawancara*, Situbondo, 3 Agustus 2022

⁷¹ Ravina, *Wawancara*, Situbondo 3 Agustus 2022

secara langsung atau manual di pegadaian. Hal ini sesuai dengan pernyataan I Gede Amarendra Yass selaku nasabah investasi emas.

“Beberapa waktu lalu saya sempat membuat akun Pegadaian Syariah Digital dengan maksud ingin melakukan transaksi investasi emas, namun setelah beberapa kali percobaan aplikasinya tetap saja *error*, karena itu saya rasa lebih baik melakukan transaksi di pegadaian secara langsung, lebih nyaman dan pelayanannya juga baik”.⁷²

Walaupun Pegadaian Syariah Digital kerap kali mengalami *error* saat digunakan, beberapa nasabah masih tetap tertarik menggunakan aplikasi tersebut, dengan solusi memberi jeda waktu atau menunda transaksi bila terjadi *error*, seperti yang dilakukan Ravina sebagai salah satu nasabah investasi emas.

“Beberapa kali saat hendak melakukan transaksi terkadang saya mengalami *error* pada aplikasinya. Jadi saya melakukan transaksi dengan menunda transaksi selama beberapa menit atau bahkan menunda ke hari esoknya. Saya paling sering mengalami *error* saat hendak melakukan transaksi di pukul 10 malam, mungkin hal itu terjadi karena di luar jam operasional”.⁷³

Hal tersebut juga dirasakan oleh Silviana selaku nasabah investasi investasi emas.

“Saya beberapa kali mau melakukan transaksi aplikasinya sering eror jadi saya langsung melakukan transaksi di outlet pegadaian karna saya tidak begitu tau kalau ada cellcanter di aplikasi tersebut.”

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa Pegadaian Syariah Digital masih kerap kali mengalami *error* sehingga beberapa di antara nasabah merasa terganggu dan memutuskan untuk lebih memilih

⁷² I Gede Amarendra Yass, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

⁷³ Ravina, *Wawancara*, Situbondo, 4 Agustus 2022

melakukan transaksi secara langsung. Walau begitu, beberapa di antara nasabah masih merasa bahwa *error* yang terjadi masih di batas wajar dan memilih untuk menunggu hingga tidak lagi terjadi *error* dan kembali melanjutkan transaksi yang diinginkan.

c. *Fulfillment*

Layanan Pegadaian Syariah Digital khususnya dari segi *fulfillment* atau keakuratan dalam melakukan pelayanannya maksud dari hal tersebut seberapa cepat aplikasi dapat merespon permintaan dari nasabah. *Fullfilment* atau keakuratan janji layanan dalam merespon permintaan nasabah pada pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondodirasa sudah cukup memuaskan.

Hal tersebut dijelaskan melalui pernyataan dari Ravina selaku nasabah investasi emas sebagai berikut.

“Fitur dari aplikasinya yang lengkap serta kecepatan dan ketepatan transaksi dari Pegadaian Syariah Digital membuat saya lebih nyaman melakukan transaksi secara online. Bila biasanya saya perlu waktu 10 menit untuk transaksi secara langsung, dengan menggunakan Pegadaian Syariah Digital saya dapat meminimalisir penggunaan waktu menjadi 1 menit. Sampai saat ini saya belum pernah mengalami kerugian dalam melakukan transaksi melalui Pegadaian Syariah Digital, oleh karena itu dari segi kepercayaan, saya telah mempercayai aplikasi ini 100% untuk melakukan transaksi khususnya investasi bagi saya”.⁷⁴

Hal tersebut didukung oleh Elisa ratna wati selaku nasabah investasi emas pegadaian syariah yang menggunakan PSD .

⁷⁴ Ravina, Wawancara, Situbondo, 4 Agustus 2022

“Fitur dari PSD ini cukup lengkap dan cepat dalam melakukan transaksi, jadi saya tidak Cuma melakukakn transaksi top-up tabungan emas, tetapi juga melakukan transaksi pembalian pulsa di layanan MPO nya”.⁷⁵

Dalam Fulfillment atau keakuratan janji layanan dalam merepon permintaan nasabah pada PSD cukup baik dan sudah memenuhi kategori memuaskan.

d. Privasi

Sebagai upaya menjaga privasi pelanggan, PT. Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo pada Aolikasi PSD mengaktifkan sistem OTP (One Time Password) dalam setiap registrasi yang dilakukan oleh pelanggan.⁷⁶ Hal ini sesuai dengan pernyataan Sri Amalia Lestari selaku pengelola Pegadaian UPS Karimata Situbondo.

“Untuk menjamin kerahasiaan data nasabah itu sangat penting bagi pegadain, makanya setiap nasabah mau mendaftar aplikasi pegadaian syariah itu di harus menggunakan kode OTP agar data nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah aman”.⁷⁷

Dengan adanya sistem OTP yang diterapkan Pegadaian Syariah Digital, telah memenuhi syarat privasi dari data pribadi nasabah. Pelayanan jasa online yang disediakan oleh pegadaian ini telah dijamin kualitasnya, hal ini dimaksud karena data dan informasi dari setiap transaksi yang dilakukan nasabah akan terintegrasi dengan sistem OTP sehingga akan sulit mendapatkan cela bagi orang-orang yang akan berniat curang terhadap data pribadi nasabah.

⁷⁵Elisa, *Wawancara*, Situbondo 3 Agustus 2022

⁷⁶Hasil Observasi, Situbondo 2 Agustus 2022

⁷⁷ Sri Amalia Lestari, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

e. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan salah satu hal yang cukup krusial dalam transaksi secara *online*, suatu layanan *online* harus memiliki daya tanggap yang tinggi agar pelanggan mampu menikmati pengalaman bertransaksi yang terpercaya dan aman. Sesuai dari hasil obeservasi pihak PT.Pegadaian (Persero) UPS Karimata Situbondo menyediakan layanan call center pada PSD hal tersebut dapat mempermudah nasabah ketika mengalami kendala pada PSD , daya tanggap pihak pegadaian ketika nasabah mengalami kendala dalam melakukan transaksi sudah dilakukan secara maksimal dengan melakukan pelayanan yang baik dan merespon permintaan atau kendala nasabah dengan cepat

Dalam hal tersebut Elisa Ratnawari selaku nasabah investasi emas pengguna PSD menyatakan bahwa.

“Pegadaian Syariah Digital merupakan solusi yang sangat membantu saya dalam melakukan tiap transaksi yang seharusnya saya lakukan di outlet pegadaian.Karena tidak punya cukup waktu untuk mengantri lama-lama di outlet, makanya saya sangat sering menggunakan Pegadaian Syariah Digital dibanding harus mengunjungi outlet secara langsung.Kalaupun ada hal yang tidak saya mengerti atau saya mengalami kendala dalam transaksi yang saya lakukan, kontak *call centre* yang saya hubungi akan dengan cepat tanggap memberi tanggapan”.⁷⁸

Sri Amalia Lestari selaku pengelola Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo juga mengeluarkan pernyataan serupa terkait daya tanggap aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

⁷⁸ Elisa Ratnawati, *Wawancara*, Situbondo, 3 Agustus 2022

“Bagi nasabah yang sudah tidak asing dengan transaksi online tentu akan merasa jauh lebih mudah dan praktis saat melakukan transaksi melalui Pegadaian Syariah Digital bila dibandingkan melakukan transaksi langsung di *outlet* pegadaian. Kabar baiknya apabila nasabah mengalami kendala dalam proses transaksi, *call centre* akan dengan dengan cepat memberikan solusi atas kendala yang dialami nasabah”.⁷⁹

Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap Pegadaian Syariah Digital sudah berada pada kategori memuaskan, hal ini didukung oleh daya tanggap pihak *call centre* dalam mengatasi kendala nasabah.

f. Kompensasi

Kompensasi dapat dimaknai sebagai pengembalian dana atau uang, termasuk biaya pengiriman, dan penanganan produk. PT. Pegadaian(Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo sepenuhnya memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami nasabah apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan pihak pegadaian .

Sri Amalia Lestari selaku pengelola unit memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Tentu saja ada kompensasinya misalkan ada nasabah yang melakukan pembayaran di aplikasi kemudian di outlet pembayarannya tidak masuk, jadi pihak pegadaian akan memberikan kompensasi untuk hal tersebut. Berbagai langkah dapat ditempuh nasabah bila merasa mengalami kerugian selama melakukan transaksi. Yang pertama nasabah dapat melakukan laporan pengaduan kepada *call centre*, bila selanjutnya masalah tidak dapat diatasi melalui komunikasi tersebut, nasabah dapat langsung datang ke outlet pegadaian terdekat untuk mendapatkan solusi dari kerugian yang dialami”.⁸⁰

⁷⁹ Sri Amalia Lestari, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

⁸⁰ Sri Amalia Lestari, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

Dari seluruh responden yang merupakan nasabah investasi emas, tidak satu pun dari mereka pernah mengalami kerugian dalam melakukan transaksi khususnya pada Pegadaian Syariah Digital. Namun melihat dari respon pengelola pegadaian UPS Karimata Situbondo, pihak pegadaian akan sepenuhnya memberi kompensasi terhadap kerugian yang dialami nasabah apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan pihak pegadaian.

g. Kontak

Kontak dalam hal ini mengacu pada orang atau pihak dari penyedia jasa yang dapat dihubungi dan mampu melakukan komunikasi secara langsung. Pihak pegadaian telah menyediakan call center pada aplikasi tersebut tidak hanya itu sebelum nasabah mendaftar aplikasi PSD pihak pegadaian sudah memberi kontak telepon ataupun nomor whatsapp Pegadaian Syariah Situbondo sehingga dapat menerima keluhan dari nasabah, pada bagian profil di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital terdapat fitur kontak pegadaian. Pada bagian tersebut akan tertera alamat, *e-mail*, dan nomor kontak *call centre*.

Sri Amalia Lestari selaku pengelola unit pegadaian syariah UPS Karimata Situbondo menyatakan bahwa .

“Adanya alamat, *e-mail*, serta nomor *call centre* bukan tanpa alasan, diharapkan nasabah dengan cepat menghubungi kontak yang tersedia bila saat melakukan transaksi terdapat kendala. Nanti *call centre* yang dihubungi akan terhubung dengan

staff ahli pegadaian di bidang IT, maknanya nasabah akan melakukan interaksi dengan manusia, bukan mesin atau boot”.⁸¹

Kontak terkait pihak yang perlu dihubungi apabila nasabah mengalami kendala telah tertera dengan jelas di aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dengan demikian nasabah dapat dengan mudah mengakses kontak yang tersedia untuk mendapatkan solusi dari kendala yang dialami.

Dalam meningkatkan minat masyarakat tersebut PT. Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo melaksanakan prinsip pelayanan prima, prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep *triple A* yaitu :

a) *Attitude* (Sikap)

Adalah cerminan perilaku seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau berhadapan dengan orang lain. PT. Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo selalu memberikan sikap yang baik kepada pelanggan ketika melayani para nasabahnya, apabila nasabah melakukan complain terhadap pihak pegadaian, pernyataan tersebut disampaikan oleh bapak Daibafur Bustomi selaku kasir Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo’

“Untuk tetap mempertahankan loyalitas nasabah tentu saja diperlukan sikap yang baik kepada nasabah, apabila nasabah memberikan complain terhadap performa dari aplikasi pegadaian, kami tetap memberikan sikap yang baik terhadap

⁸¹ Sri Amalia Lestari, *Wawancara*, Situbondo, 2 Agustus 2022

nasabah tersebut dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tersebut”⁸²

Pernyataan tersebut didukung oleh Mbak Elisa Ratnawati selaku nasabah PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo.

“Sikap yang diberikan para karyawan Pegadaian Syariah Situbondo ini selalu memberikan sikap yang baik serta pelayanan dan respon yang baik, jadi membuat saya tetap nyaman menjadi nasabah di pegadaian syariah situbondo ini”.

b) *Attention* (Perhatian)

Adalah pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Dalam proses operasional layanan pegadaian syariah, PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo selalu memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan dengan memberikan arahan tentang penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital. Hal tersebut guna meningkatkan minat masyarakat investasi emas dalam menggunakan aplikasi PSD.

Pernyataan tersebut didukung oleh Elisa Ratnawati selaku Nasabah Investasi Emas.

“Pihak Pegadaian memang selalu memberikan perhatian yang lebih apalagi pada saat saya mengalami kesulitan dalam penggunaan layana PSD makanya saya melakukan transaksi tetap menggunakan aplikasi tersebut mbak, karena saya sudah nyaman dengan aplikasinya”

c) *Action* (Tindakan)

Adalah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*). PT.

⁸² Daibafur Bustomi, *Wawancara*, Situbondo 2 Agustus 2022

Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo selalu memberikan tindakan yang baik kepada nasabah apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan Pegadaian Situbondo maka pihak tersebut akan bertanggung jawab apalagi pada Aplikasi PSD tersebut sering mengalami keeroran maka pihak pegadaian dengan cepat dan sigap mengatasi keeroran tersebut. hal tersebut didukung oleh nasabah PT.Pegadaian (Persero) UPS Karimata Situbondo yaitu mbak Ravina Arvionita Arivin.

“ pihak pegadaian selalu memberi tindakan yang cepat kepada saya ketika saya mengalami keeroran pada aplikasi tersebut dengan menelvon pihak pegadaian, maka pihak pegadaian dengan cepat mengatasi masalah tersebut, apa lagi pada saat melakukan transaksi di outlet karyawannya selalu memberikan tindakan yang cepat dalam mengatasi permasalahan seperti terjadinya keeroran pada IT”.

Dengan adanya Prinsip Pelayanan Prima yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Situbondo sangat berpengaruh terhadap perkembangan minat masyarakat dalam melakukan investasi emas menggunakan Aplikasi PSD, dibuktikan dengan perkembangan minat masyarakat sebelum dan sesudah adanya layanan PSD ini. Berikut tabel jumlah nasabah sebelum adanya PSD dan sesudah adanya PSD .

Tabel 4.1
(Tabel Jumlah Nasabah Investasi Emas Sebelum Dan Sesudah Adanya Layanan PSD)

Tahun	Jumlah Nasabah Investasi Emas Keseluruhan
2018	126
2019	168
2020	413
2021	670

Sumber: Data UPS Karimata Situbondo

Jika kita lihat jumlah nasabah investasi emas pada tahun 2018 pada saat sebelum dikembangkannya PSD nasabah berjumlah 126 nasabah. Lalu pada tahun 2019 sesudah adanya layanan PSD terjadi kenaikan nasabah sejumlah 42 nasabah, dan terjadi ditahun 2020 kenaikan nasabah yang signifikan yaitu sebesar 245 nasabah, berlanjut pada tahun 2021 terjadi kenaikan nasabah yang berjumlah 257 nasabah.

Hal ini menunjukkan adanya ketertarikan nasabah ketika diluncurkannya Pegadaian Syariah Digital atau PSD. Selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi, hal tersebut juga memiliki kaitan tepat penggunaan saat adanya pandemi covid-19 sehingga layanan PSD ini lebih memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor pegadaian tersebut.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti berikut pembahasan temuan yang akan dipaparkan.

1. Operasional Layanan Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

Pegadaian Syariah Digital merupakan suatu Aplikasi yang dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia, Menurut Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 Tentang Pedoman Umum Layanan Produk Pegadaian Pada Aplikasi Pegadaian Digital, menyebutkan bahwa penambahan

layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk Pegadaian.

a. Fitur-Fitur Pegadaian Syariah Digital

Pada pelaksanaan operasional layanan PSD PT.Pegadaian (Persero) UPS Karimata Situbondo menyediakan Fitur yang sangat lengkap yang ada di dalam layanan tersebut yang terus menerus dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, pada fitur tersebut tersedia fitur baru yaitu cicil emas dimana fitur tersebut merupakan fitur untuk nasabah investasi emas. Aplikasi PSD sudah menyediakan Finger ID agar nasabah dengan mudah login ke aplikasi tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi sesuai dengan teori pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah UPS Karimata Situbondo.

b. Transaksi Pada Pegadaian Syariah Digital

Transaksi Pada aplikasi tersebut pada saat ini pembelian dan pembayaran dapat dilakukan dengan sangat mudah bisa menggunakan layanan payment berbagai bank antara BRI, BNI dan BCA akan tetapi untuk melakukan transaksi melalui aplikasi PSD harus sesuai dengan jam operasional.

Dengan adanya kelengkapan fitur-fitur serta transaksi dalam pembayaran pada aplikasi PSD merupakan sebuah keunggulan dari layanan tersebut karena dengan kelengkapan fitur dan transaksi akan

mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan tidak mengunjungi outlet pegadaian cukup dengan melakukan transaksi dirumah saja apalagi pada masa pandemic covid 19, akan tetapi kelemahan dari aplikasi tersebut yaitu kurangnya metode pembayaran, sehingga beberapa nasabah tidak mempunyai akses dalam melakukan pembayaran tersebut.

2. Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di UPS Kariamata Situbondo

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu kegiatan dalam mencapai tujuan. Apabila suatu kegiatan berhasil dalam mencapai tujuannya maka kegiatan tersebut telah berjalan dengan efektif. Untuk mengukur keefektivan suatu layanan .

Dalam mengukur tingkat keefektivan dari aplikasi tersebut, dalam hal ini ditinjau melalui 7 dimensi kualitas layanan online yaitu efisiensi, reliabilitas, Fullfilment, Privasi, daya tanggap dan kompensasi, namun ada beberapa kualitas dari layanan pegadaian syariah digital yang kurang berjalan lancar yang pertama yaitu efisiensi karena kurangnya metode pembayaran atau payment yang disediakan oleh pihak pegadaian syariah, dan yang kedua Reliabilitas karena pada aplikasi tersebut kerap sekali terjadi keeroran pada saat nasabah ingin melakukan transaksi bertransaksi.

PT. Pegadaian Syariah Situbondo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas dengan menggunakan Aplikasi PSD, dianalisis menggunakan Prinsip Pelayanan Prima yaitu *Tripel A*:

a. *Attitude* (Sikap)

PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo selalu memberikan sikap yang baik kepada pelanggan ketika melayani para nasabahnya, apabila nasabah melakukan complain terhadap pihak pegadaian terkait kendala yang di alami.

b. *Attention* (Perhatian)

Dalam proses operasional layanan pegadaian syariah, PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo selalu memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan dengan memberikan arahan tentang penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital dan arahan dalam transaksi lainnya kepada nasabah. Hal tersebut guna meningkatkan minat masyarakat investasi emas dalam menggunakan aplikasi PSD

c. *Action* (Tindakan)

Adalah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*). PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo selalu memberikan tindakan yang baik kepada nasabah dan selalu bertanggung jawab atas kesalahan dari pihak pegadaian

Layanan aplikasi PSD ini membuat minat masyarakat semakin tinggi untuk bertransaksi investasi emas di PT. Pegadaian (PERSERO) UPS Karimata Situbondo hal ini dibuktikan dengan prinsip pelayanan prima yang terpenuhi sehingga setiap tahunnya nasabah investasi emas

mengalami kenaikan dilihat dari jumlah nasabah sebelum adanya aplikasi yaitu pada tahun 2018 dan sesudah adanya aplikasi yaitu pada tahun 2019-2021. Kualitas layanan online merupakan harapan pelanggan sejauh mana aplikasi tersebut berfungsi dengan baik pelayanan terbaik yang diberikan PT. Pegadaian (PERSERO) syariah UPS Karimata Situbondo untuk nasabahnya. Terbukti layanan ini efektif untuk menarik minat nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah UPS Karimata Situbondo.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Operasional pegadaian syariah digital semakin berkembang dengan adanya mekanisme mulai dari fitur pendaftaran serta fitur pembayaran dan pembelian emas dan juga fitur layanan MPO. Agar dapat menggunakan fitur jual transfer dan cetak emas, nasabah harus melakukan aktivasi financial dan mendaftarkan nomer rekening bank ke outlet Pegadaian Syariah, fitur utama serta keunggulan pada layanan tersebut yaitu mulai dari *booking* gadai secara online, pengajuan biaya usaha, layanan MPO membuka rekening tabungan emas, *top up* tabungan emas dan juga terdapat fitur baru yaitu cicil emas, *payment* pada aplikasi PSD dilakukan sesuai dengan jam operasional pegadaian syariah yaitu pada jam 7 pagi - 5 sore selain pada waktu tersebut aplikasi akan mengalami keerroran. Ketika nasabah mengalami kendala atau keerroran dalam segi operasional pada layanan PSD, nasabah bisa menghubungi call center yang ada pada aplikasi tersebut.
2. Hadirnya PSD sebagai layanan pegadaian syariah terbukti efektif dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Ups Karimata Situbondo hal tersebut dikarenakan Prinsip Pelayanan Prima yang terpenuhi secara maksimal diantaranya *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan 7 dimensi kualitas layanan online yang juga berjalan secara maksimal pada aplikasi tersebut

diantaranya efisiensi, reliabilitas, fullfilment, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak, sehingga terdapat peningkatan minat masyarakat investasi emas menggunakan aplikasi PSD dibuktikan dengan jumlah nasabah sebelum adanya aplikasi PSD dan sesudah adanya aplikasi PSD yang semakin berkembang .

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Peneliti dapat memberikan saran terhadap permasalahan dan pembahasan dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo :

- a. pihak PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo diharapkan dapat menyediakan metode pembayaran yang lebih lengkap dan variatif pada Aplikasi PSD dikarenakan fitur pada pembayaran hanya menggunakan metode pembayaran BRI, BNI, BCA, Mandiri . pihak PT.Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo juga diharapkan lebih memperhatikan performa dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi keerroran pada saat nasabah ingin melakukan transaksi.
- b. PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo diharapkan lebih Untuk meningkatkan minat masyarakat Investasi Emas dalam menggunakan layanan PSD diharapkan selalu melakukan promosi atau pengenalan terhadap aplikasi PSD agar jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut meningkat secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek"* Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006
- Bungin, Burhan. *"Analisis Data Penelitian Kualitatif"* Jakarta : PT. Raja Grafindo Perseda. 2006
- Djarmiko, H. E. *"Rahasia Sukses Best CEO"* Indonesia: Elex Media Komputindo 2004
- Fitri, Maltuf. "Prinsip Kesyariahan Dalam Pembiayaan Syariah". *Jurnal Economica*. Vol 6 .2015
- Hestianah, Sudiah dkk.. "Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di Kantor Pegadaian Syariah". *Jurnal el-Idharah* Vol .2: 1-9. 2021
- Iriana, Rasyidi. "Akuntansi Tabungan Emas Pegadaian Syariah". *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* .Vol 5: 848-859. 2018
- Karya, Detri. Syamsuddin Syamri. *"Makro Ekonomi, Pengantar Untuk Manajemen"* Jakarta: Rajawali Pers. 2017
- Kasmir. *"Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya"* Jakarta: Rajawali Pers. 2014
- Khotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *"Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2"*. Jakarta: Indeks. 2008.
- Kinasih, B. S., & Albari, A. "Pengaruh persepsi keamanan dan privasi terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen online". *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). 2008.
- Mala, Iva Khoiril. "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Services Di Pegadaian Cabang Malang". *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Islam*.: Vol.3 No.2. 2021
- Moelong, Lexy J. *"Metodologi Penelitian Kualitatif"* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2001
- Moh. Nazir. *"Metode Penelitian."* Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009.
- Mulazid, Ade Sofyan. *"Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Edisi Pertama"*. Jakarta: Pranamedia Group. 2016.

- Negara, A. K., & Febrianto, H. G. "Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Dan Pengetahuan Investasi Terhadap Minat Investasi Generasi Milenial Di Pasar Modal". *Business Management Journal*, 16(2), 81. 2020
- Pujianto, S. Pengaruh Responsiveness, "Ease of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security and Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 20(2), 149–154. 2019
- Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian " Banjar Masin, Kalimantan Selatan: Antasari Press 2011
- Rais, Sasli. "Pegadaian Syariah: Konsep Dan Sistem Operasional. Jakarta:" UI Press. 2006
- Sa'ada, Firdatun. "Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah", *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*. Vol 2: 62-86.2019
- Saputra, Febrian Dwi. *Prosedur Pelayanan Kredit Cepat dan Halal Pada PT Pegadaian Syariah Persero Cabang Situbondo*. Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Jember.2020.
- Shaleh, Abdul Rachman dan Wahab, Muhib Abdul. "Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru" Bandung : PT, Remaja Rosdakarya.2020
- Siswanto, Ir. Agus Dkk "Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2020
- Skripsi Hariyati Feni. *Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung*. UIN Sultan Thaha Syarifudin Jambi. Jambi. 2020
- Skripsi Muhammad Ilham Ramadhan.. *Analisis Perbandingan Pelaksanaan Pegadaian Konvensional Dengan Pegadaian Syariah Di Kota Tasik Malaya (Studi Kasus Pada Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah Cabang Kota Tasi Malaya)*. Universitas Siliwangi. Jawa Barat. 2018
- Sugiyono. "Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet. Ke-4" Bandung: Alfabeta. 2019
- Syah, Muhibbin. "Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru" Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Cet Ke-6. 2001
- Tanuwidjaja, William. "Cerdas Investasi Emas". Yogyakarta: Medpress. 2009.

Tika, Moh, Pabundu..”*Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*”, Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2006

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

Wahyuni, Sri. “Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat”. *Attawassuth Jurnal Ekonomi Islam*: 438-459.

Whiterengten, H.C..”*Psikologi Pendidikan, Terjemahan. M. Buchari*”. Jakarta: Aksara Baru. 1982

Wiratna, Sujarweni V. “*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Wisnu Dicky . “*Teori Organisasi Struktur dan Desain*” Malang:UMM Press, 2019



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nabila Diana Putri
Nim : E20181087
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN KHAS Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas Di PT.Pegadaian Syariah UPS Karimata Situbondo*" bukan merupakan hasil plagiat dan benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 8 Agustus 2022



Nabila Diana Putri
NIM. E20181062

Lampiran 1. Matriks Penelitian

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital dalam Meningkatkan Minat Masyarakat untuk Investasi Emas di Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo	1. Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat	1.1 Kualitas Layanan Jasa Online 1.2 Perilaku Konsumen 1.3 Pelayanan Prima	1. Efisiensi 2. Reliabilitas 3. <i>Fullfilment</i> 4. Privasi 5. Daya tanggap 6. Kompensasi 7. Kontak 1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi konsumen 1. Tujuan Pelayanan Prima 2. Prinsip Pelayanan Prima 3. Unsur-Unsur Pelayanan Prima	Informan: a. Pegawai Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo b. Nasabah Investasi Emas Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Karimata Situbondo Kepustakaan: a. Buku b. Jurnal	1. Pendekatan penelitian : Pendekatan kualitatif 2. Subyek Penelitian : Data Primer dan Data Sekunder 3. Teknik Pengumpulan Data: - Observasi, Wawancara dan Dokumentasi 4. Analisis Data : Analisis Deskriptif 5. Keabsahan Data : Trianggulasi Teori, Trianggulasi Metode, dan Trianggulasi Sumber 6. Tahap-Tahap Penelitian : Tahap Pralapangan, Tahap Lapangan. Dan Tahap Analisis	2. Bagaimana Operasional Layanan Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo 3. Bagaimana Efektivitas Layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam meningkatkan minat masyarakat untuk investasi emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Tujuan wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di PT. Pegadaian(Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

B. Metode Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara terarah dimana peneliti akan mengajukan pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara atau *interview guide* namun tidak menutup kemungkinan jika ada pertanyaan lain yang berkembang dari pertanyaan pada pedoman wawancara. Wawancara ini akan dilakukan kepada pegawai PT.Pegadaian syariah UPS Karimata Situbondo yaitu Ibu Sria Amalia Lestari selaku Pengelola unit pegadaian syariah Situbondo dan Daibafur Albustomi selaku kasir Pegadaian Syariah Situbondo. Dan akan dilakukan kepada Nasabah Investasi emas.

C. Pertanyaan Wawancara

Daftar pertanyaan wawancara kepada pegawai Pegadaian Syariah Situbondo

1. Apakah pihak pegadaian pernah melakukan sosialisasi terkait Aplikasi PSD ?
2. Bagaimana Operasional dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ?
3. Lebih mudah mana transaksi antara pegadaian secara *online* dengan transaksi pegadaian secara *offline* ?

4. Bagaimana pihak pegadaian menjamin kerahasiaan data nasabah PSD melihat maraknya penyebaran kasus data nasabah?
5. Bagaimana daya tanggap pegadaian ketika nasabah mengalami kendala dalam melakukan transaksi di PSD ?
6. Apakah pihak pegadaian menyediakan kontak person dalam Aplikasi PSD?
7. Apabila nasabah mengalami kerugian dalam melakukan transaksi di PSD yang di sebabkan oleh error system, apakah pihak pegadaian menyediakan kompensasi untuk hal tersebut ?
8. Berapa persen target yang diharapkan pihak pegadaian terhadap nasabah investasi emas pengguna PSD maupun tidak ?

Pertanyaan wawancara kepada nasabah investasi emas

1. Apakah anda pernah menggunakan produk investasi emas di pegadaian syariah Ups Karimata Situbondo ? Jika Iya produk Investasi Emas apa yang anda gunakan ?
2. Menurut anda apakah emas merupakan pilihan investasi yang menjanjikan untuk masyarakat ?
3. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi investasi emas di PT. Pegadaian Syariah ?
4. Apakah anda mengenal aplikasi Pegadaian Syariah Digital ?
5. Lebih mudah mana transaksi antara pegadaian syariah digital dengan manual ?
6. Bagaimana keakuratan atau kecepatan dalam aplikasi PSD tersebut ?

7. Pernahkan anda mendapati error pada sistem yang ada di aplikasi pegadaian syariah ?
8. Bagaimana daya tanggap dari pihak pegadaian ketika aplikasi PSD tersebut mengalami keerroran ?
9. Apakah anda tertarik berinvestasi emas melalui aplikasi pegadaian syariah digital ? Bila iya mohon jelaskan alasannya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

Nomor : B-~~6271~~Un.2217.a/PP.00.9/08/2022
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian

1 Agustus 2022

Kepada Yth. PT. Pegadaian (Persero) Deputy Bisnis Jember
 Jl. Samanhudi No, 47, Tembaan, Kepatihan, Kec. Kaliwates,
 Kabupate Jember.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nabila Diana Putri
 NIM : E20181087
 Semester : IX (Sembilan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Invetasi Emas di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,
 Nurul Widyawati Islami Rahayu





Pegadaian

Nomor : 182/12.00759.08/2022

Jember, 01 Agustus 2022

Lampiran :

Urgensi : S

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di-
Jember

Hal : Ijin Pelaksanaan Penelitian

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-627/Un.22/7.a/PP.00.9/08/2022 tanggal 01 Agustus 2022 dan proposal perihal seperti tersebut pada pokok surat yang ditujukan ke PT Pegadaian (Persero) Deputy Bisnis Jember, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada Nablla Diana Putri NIM : E20181087 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Pebankan Syariah untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian (Persero) UPS Karimata. Dengan judul penelitian : Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo.
2. Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Penelitian hanya dapat dilaksanakan terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2022.
3. Sebelum melakukan kegiatan PKL/Penelitian, kepada mahasiswa diwajibkan untuk melakukan transaksi produk yang memungkinkan dan dilampirkan pada surat permohonan.
4. Selama melakukan kegiatan PKL/Penelitian, peserta wajib mematuhi peraturan /tata tertib yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero).
5. Laporan hasil kegiatan PKL/Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum, tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area Jember JL. Samanhudi No.47 Kaliwates-Jember.
6. Seterima surat ini kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Pemimpin Cabang dimana dilaksanakannya kegiatan PKL/Penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN (Persero)
Deputy Bisnis Area Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BILL RISMON
NIK.P80216

Tembusan :

1. Pemimpin Cabang PT PEGADAIAN (Persero) UPS Karimata
2. Siswa yang bersangkutan

PT. PEGADAIAN (Persero) – Deputy Bisnis Area Jember
Jln. Syamanhudi No. 47 Jember 68132 Telp / Fax 0331 – 487476
website : www.pegadaian.co.id deputybisnis.jember@pegadaian.co.id

SURAT SELESAI PENELITIAN



PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH
UPS. KARIMATA SITUBONDO
 Jl. Basuki Rahmat No. 14 - Situbondo

Nomor	: 37/60419/2021	Situbondo, 5 Agustus 2022
Lampiran	: -	
Perihal	: Keterangan Selesai Penelitian	

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sri Amaliyah Lestari, ST
 NIK : P85329
 Jabatan : Pengelola Unit Pegadaian Syariah Karimata

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Nabila Diana Putri
 Nim : E20181087
 Prodi : Ekonomi Islam Perbankan Syariah
 Universitas : UIN KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian mengenai "Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Untuk Investasi Emas" di Unit Pegadaian Syariah Karimata Situbondo dari tanggal 2 Agustus 2022 sampai dengan 5 Agustus 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER






Pengelola Pegadaian Syariah
 UPS. Karimata Situbondo


Sri Amaliyah Lestari, ST
NIK. P85329


JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NAMA /NIM : Nabila Diana Putri/E20181087

LOKASI PENELITIAN : PT.Pegadaian (Persero) Syariah UPS Karimata Situbondo

NO	Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	Kamis 28 Juli 2022	Observasi awal penelitian	
2.	Jum'at 29 Juli 2022	Menyerahkan surat izin penelitian	
3.	Selasa 2 Agustus 2022	Penelitian awal melakukan wawancara kepada pegawai pegadaian dan nasabah pegadaian	
4.	Rabu, 3 Agustus 2022	Melakukan wawancara kepada nasabah serta dokumentasi	
5.	Kamis, 5 Agustus 2022	Meminta surat selesai izin penelitian dan pamit kepada pengelola unit beserta karyawannya	

Pengelola Pegadaian Syariah
UPS, Karimata Situbondo


Sri Amalyah Lestari, ST
NIK. P85329

DOKUMENTASI



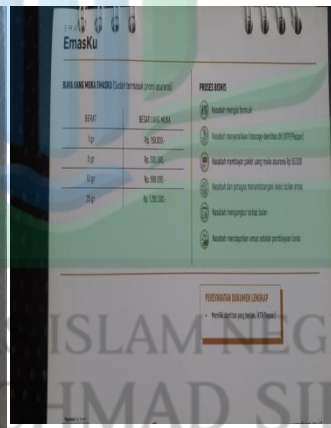
(Brochure Pegadaian Syariah Digital)



(Brochure Tabungan Emas)



(Brochure Emasku)



(Brochure Emas Mulia)



(Wawancara dengan Pengelola Unit Ups Karimata Situbondo)



(Wawancara dengan Kasir UPS Karimata Situbondo)



(Wawancara dengan Nasabah Investasi Emas UPS Karimata Situbondo)

BIODATA PENULIS



Nama : Nabila Diana Putri

Tempat/Tanggal Lahir : Situbondo, 17 Juli 2000

Agama : Islam

Alamat : Dusun Kendit Barat, RT/RW 02/01, Kecamatan Kendit,
Kabupaten Situbondo

Kewarganegaraan : Indonesia

Pogram Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis islam

Email : nabiladianaputri88@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK : Dharmawanita Kendit (2005-2006)
2. SD : SDN 3 KENDIT (2006-2012)
3. SMP : SMPN 1 KENDIT (2012-2015)
4. SMA : SMAN 2 SITUBONDO (2015-2018)
5. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Achmad Siddiq Jember (2018-2022)