

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI TRING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH (CPS)
SAMPANG MADURA**

SKRIPSI



Anisatul Kamilah
NIM: 211105010067

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI TRING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH (CPS)
SAMPANG MADURA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Anisatul Kamilah
NIM: 211105010067

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI TRING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH (CPS)
SAMPANG MADURA**

SKRIPSI


diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Anisatul Kamilah
NIM: 211105010067

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

Disetujui Pembimbing:


Muhammad Saiful Anam, M.Ag.
NIP. 197111142003121002

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI TRING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH (CPS)
SAMPANG MADURA**

Telah di uji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Selasa


Tanggal : 09 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Prof. Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R, S.Sos., M.Si
NIP. 197509052005012003


Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M.
NIP. 199112052023211022

Anggota :

- 1 Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CHRP., CCGS
2 Muhammad Saiful Anam, M.Ag.

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP.196812261996031001

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran.”
(QS. al-Baqarah [2]:185).*



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

* Kementerian Agama Republik Indonesia, “Surah Al-Baqarah ayat 185,” dalam *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), <https://quran.kemenag.go.id/>

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis persembahkan skripsi ini kepada pihak-pihak yang penulis sayangi, yaitu:

1. Kepada kedua orang tua yang saya cintai, bapak Hadari dan ibu Lin Mudahyana. Terima kasih telah menjadi rumah yang hangat bagi saya. Terima kasih untuk doa, dukungan dan semangat yang diberikan untuk saya, menjadi sebagian besar alasan saya untuk tetap bertahan. Terima kasih telah memberi kesempatan dan percaya bahwa saya mampu menyelesaikannya.
2. Kepada saudara-saudari kandungku, terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan menjadi support system terbaik yang pernah ada. Terima kasih untuk segala motivasi yang selalu kalian berikan untuk saya.
3. Kepada teman-teman, sahabat, dan segala pihak yang menjadi bagian penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk segala kontribusi yang kalian berikan kepada saya, kalian adalah saksi sekaligus penyemangat yang konsisten, menjamin bahwa perjuangan ini tidak pernah terasa sendirian.
4. Persembahan penutup ini saya tuju kepada pribadi saya, sebagai apresiasi atas proses pertumbuhan dan transformasi yang terjadi selama penulisan karya ilmiah ini. Terima kasih telah berani menghadapi dan menjalankannya. Terima kasih telah menunjukkan ketahanan mental yang luar biasa dan tidak menyerah pada keraguan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Tring dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura”

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang senantiasa menerima penulis sebagai mahasiswa kampus tercinta ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. Sebagai Wakil Dekan 1 bidang akademik serta dosen penasihat akademik. Terimakasih banyak atas arahan dan nasehat serta dukungan yang sangat berarti dalam proses akademik.
4. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. Sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. Sebagai Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Bapak Muhammad Saiful Anam M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang tak terhingga mulai dari tahap perencanaan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, semoga kebaikan selalu dilimpahkan untuk para dosen.
8. Para staf akademik fakultas dan pusat yang telah melayani sebaik mungkin. Dan semua pihak civitas akademik yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.
9. Kepada seluruh staf Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang yang senangtiasa memberikan energi-energi positif, kepedulian dan mempermudah jalan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, mungkin tidak ada kata lain dalam membalas kebaikan mereka selain kata terimakasih dan sukses selalu untuk beliau-beliau.

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

Jember, 20 November 2025

Anisatul Kamilah
Nim. 211105010067

ABSTRAK

Anisatul Kamilah, 2025: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Digital, Aplikasi Tring, Pegadaian Syariah.

Transformasi digital di sektor keuangan syariah menuntut lembaga seperti Pegadaian Syariah untuk beradaptasi guna mempertahankan dan meningkatkan daya saing. Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang mengimplementasikan aplikasi Tring sebagai media pelayanan digital utama untuk menggantikan sistem konvensional, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan, yang terpenting, menarik serta mempertahankan jumlah nasabah. Penelitian ini diperlukan untuk menguji sejauh mana efektivitas pelayanan yang disajikan oleh aplikasi Tring dalam mencapai tujuan tersebut.

Penelitian ini berfokus pada: 1) Bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura? 2) Apa saja kendala yang ditemui oleh Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring? 3) Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura. 2) mengetahui kendala-kendala yang ditemui oleh karyawan Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring. 3) mengetahui tingkat efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura.

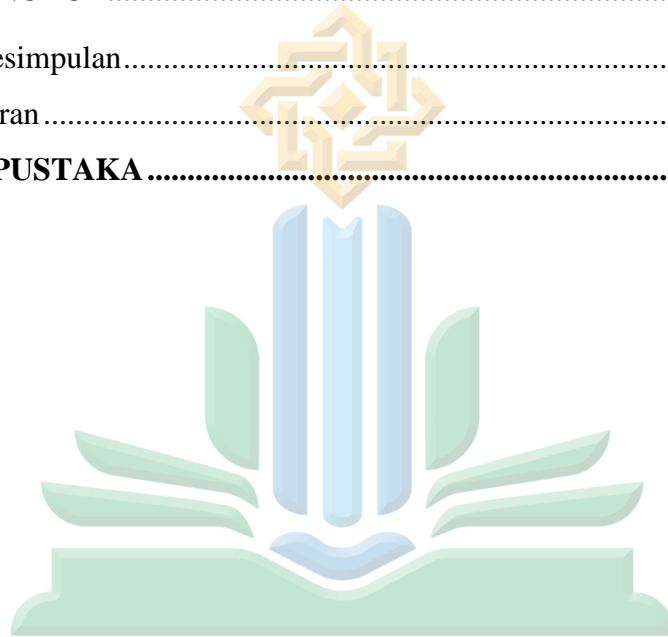
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak CPS Sampang Madura dan nasabah. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan digital melalui aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang menyediakan layanan yang lebih mudah, cepat, dan praktis bagi nasabah melalui berbagai fitur seperti tabungan emas, pembayaran angsuran, hingga simulasi pembiayaan. 2) Kendala dalam implementasi pelayanan aplikasi Tring di CPS Sampang bersifat ganda, yang mencakup aspek teknis dan non-teknis seperti faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan perubahan perilaku nasabah (*habit*) yang masih terbiasa bertransaksi secara langsung di kantor, serta gangguan sistem/*bug* aplikasi dan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi/jaringan internet di beberapa wilayah. 3) pelayanan aplikasi Tring di CPS Sampang Madura tergolong sangat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendorong pertumbuhan jumlah nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Teori.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian	56
C. Subjek Penelitian.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data	58
E. Analisis Data	60

F. Keabsahan Data	62
G. Tahap–tahap Penelitian	62
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Gambaran Objek Penelitian.....	66
B. Penyajian Data dan Analisis.....	75
C. Pembahasan Temuan	97
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115



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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Struktur organisasi CPS Sampang Madura.....	66



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Logo Aplikasi Tring.....	45
Gambar 2.2 Tampilan Beranda Aplikasi Tring.....	47
Gambar 4.1 Logo Pegadaian Syariah.....	63



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kemajuan teknologi di era saat ini memungkinkan perusahaan untuk mengadopsi, mendigitalisasi, dan mengintegritaskan *value chain* perusahaan secara vertikal dan horizontal, mendigitalisasi layanan produk dan jasa, model bisnis, dan akses pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi, perusahaan dapat meningkatkan kreativitas dan pemanfaatan pengetahuan dengan meningkatkan tingkat berbagi pengetahuan sehingga mendorong inovasi dan pengembangan produk baru. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk aplikasi digital seperti Pegadaian. Pegadaian merupakan lembaga keuangan non bank yang sampai saat ini masih menunjukkan eksistensinya.

Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di negara Indonesia yang secara resmi mempunyai izin dalam melaksanakan aktivitas lembaga keuangan yang berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. PT. Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang mempunyai produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Untuk mendapatkan pembiayaan atau memperoleh sejumlah uang dari pihak pegadaian, nasabah harus menggadaikan barang yang akan dijadikan sebagai

jaminan yang kemudian akan ditebus kembali oleh nasabahnya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak (nasabah dan lembaga gadai).¹

Pegadaian mulai mengubah transformasi perusahaan menjadi perusahaan keuangan melalui strategi *G-5 Star Generation* yang terdiri dari *Grow Core* (Menumbuhkan bisnis utama), *Groom Talent* (Mengembangkan talenta internal), *Grab New* (Menangkap peluang baru), *Gen-Z Tech* (teknologi generasi terkini), *Great Culture* (Budaya yang Hebat). Perubahan tersebut diawali dengan diluncurkannya Pegadaian *Digital Service* (PDS) dan Pegadian Syariah *Digital Services* (PSDS), yang kemudian sejak bulan Oktober tahun 2025 ini aplikasi tersebut diperbarui dengan nama aplikasi Tring.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas layanan aplikasi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah pada lembaga keuangan syariah menghasilkan temuan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, dan Mellya Embun Baining (2020) mengenai efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) di Cabang Jelutung Kota Jambi menemukan bahwa penerapan aplikasi digital tersebut belum mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak adanya perbedaan yang mencolok antara jumlah nasabah sebelum dan sesudah

¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 231

penggunaan aplikasi, yang disebabkan oleh keterbatasan pemanfaatan fitur serta rendahnya tingkat literasi digital nasabah.²

Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian Denia Maulani (2020) di Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru justru menunjukkan bahwa layanan aplikasi PSDS tergolong efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta karakteristik masyarakat perkotaan yang memiliki tingkat literasi digital relatif tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas aplikasi digital sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan lingkungan tempat aplikasi tersebut diimplementasikan.³ Sementara itu, pada penelitian Iva Khoiril Mala (2021) di Pegadaian Syariah Cabang Malang menunjukkan hasil yang bersifat moderat, di mana aplikasi Pegadaian *Digital Service* Syariah dinilai cukup membantu kemudahan transaksi nasabah, namun belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini menegaskan bahwa faktor kebiasaan nasabah, preferensi terhadap pelayanan tatap muka, serta adaptasi terhadap teknologi menjadi variabel penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan digital.⁴

² Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, dan Mellya Embun Baining, “Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2020): 45–56.

³ Denia Maulani, “Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 67–79.

⁴ Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah terhadap Kepuasan dan Minat Nasabah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Malang)” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), 72–85.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan aplikasi digital tidak dapat digeneralisasi, melainkan sangat bergantung pada karakteristik wilayah, tingkat literasi digital masyarakat, serta kesiapan pengguna dalam menerima inovasi teknologi. Oleh karena itu, mengingat Kabupaten Sampang memiliki karakteristik sosial ekonomi dan tingkat literasi digital yang berbeda dengan wilayah perkotaan yang menjadi lokasi penelitian sebelumnya, maka penelitian mengenai efektivitas pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura menjadi penting untuk dilakukan.

Dalam hal ini Pegadaian Syariah pun menempatkan teknologi informasi sebagai bagian terpenting demi meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan secara prima kepada nasabah, sehingga nasabah pun merasakan pengalaman yang baik. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan yaitu dengan memanfaatkan teknologi dengan meluncurkan layanan aplikasi berbasis *online*. Layanan aplikasi berbasis *online* diluncurkan sebagai bentuk daya saing bisnis agar tidak tergerus oleh zaman. Berdasarkan hal tersebut, pegadaian syariah pusat meluncurkan aplikasi *e-service* yang bernama Tring. Dengan adanya peluncuran aplikasi Tring ini merupakan langkah awal dari perubahan untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial.

Aplikasi Tring adalah sebuah pelayanan Pegadaian Syariah yang berbentuk aplikasi berbasis web atau *mobile* yang dapat menawarkan layanan produk pegadaian kepada nasabah. Saat ini terdapat lebih dari 10.000 orang

yang telah men-*download* aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi Tring ini, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi mengenai produk-produk pegadaian dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian Syariah. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi Tring yakni nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian.⁵ Beberapa contoh fitur yang tersedia di aplikasi Tring antara lain yaitu tersedianya informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, seperti tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik dan lainnya. Aplikasi ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu skala perkembangan harga emas setiap harinya atau pun jarak lokasi antar Pegadaian Syariah yang ada di kota.

Demi kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi, maka pihak pegadaian telah menyediakan *fitur* untuk melakukan transaksi *online* dengan menggunakan metode pembayaran *virtual account* melalui beberapa bank dan tempat pembayaran lainnya, sehingga nasabah dengan mudah melakukan pembayaran tanpa harus mengantri di *outlet*. Namun, efektivitas dari penerapan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah belum sepenuhnya diketahui, seperti salah satu Pegadaian di Provinsi Jawa Timur, khususnya Kabupaten Sampang yakni Pegadaian Cabang Sampang yang merupakan salah satu bagian dari Pegadaian Kantor Wilayah

⁵ Heldinia Anisa, “Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital* (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung”, (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2023)

(Kanwil) Surabaya yang berlokasi di Jl. Wahid Hasyim No. 22, Kelurahan Gunung Sekar, Kabupaten Sampang. Masyarakat khususnya nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang tersebut terdiri dari latar belakang karakteristik sosial ekonomi, dan tingkat literasi digital yang berbeda dengan daerah perkotaan lainnya.

Faktanya, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) 2023 menunjukkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Kabupaten Sampang senilai 66,19, angka tersebut masih jauh jika dibandingkan dengan rata-rata IPM Provinsi Jawa Timur senilai 74,39. Berdasarkan data berikut dapat disimpulkan bahwa Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Kabupaten Sampang terbilang belum seimbang dengan kabupaten-kabupaten lainnya, hal tersebut yang juga menjadi salah satu faktor keterbelakangan karakteristik sosial ekonomi, dan tingkat literasi digital di Kabupaten Sampang.⁶ Dan dikuatkan oleh wawancara dengan bapak Moh. Robi Hasan Agustian yang menyampaikan bahwa:

“Untuk kendalanya kemungkinan cuma SDM sih, mbak. Di mana pengenalan aplikasi baru itu kan itu sulit. Aplikasi baru di mana biasanya nasabah habit-nya itu datang ke Pegadaian langsung untuk melakukan transaksi. Jadi, untuk memulai lagi dengan aplikasi baru itu butuh habit yang lebih lama, ya. Jadi, adaptasinya lebih lama lagi”⁷

Dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam penerapan aplikasi Tring terletak pada faktor sumber daya manusia, khususnya kebiasaan atau habit nasabah yang masih terbiasa melakukan transaksi secara langsung di

⁶ Fatlurrahman, “Hardiknas 2025: Kesenjangan akses dan mutu pendidikan di Madura” diakses pada tanggal 04 Mei 2025 pukul 18:51, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/537653/hardiknas-2025-kesenjangan-akses-dan-mutu-pendidikan-di-madura>

⁷ Robi Hasan Agustian, “wawancara mengenai tingkat literasi nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

kantor Pegadaian sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk beradaptasi dengan layanan berbasis aplikasi. Hal tersebut menjadikan proses pengenalan dan penggunaan aplikasi memerlukan upaya pendampingan serta waktu adaptasi yang cukup agar dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh nasabah.

Penelitian ini diambil karena perkembangan teknologi digital menuntut lembaga keuangan syariah, termasuk Pegadaian Syariah, untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Aplikasi Tring sebagai layanan digital terbaru Pegadaian Syariah menarik untuk diteliti karena diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong pertumbuhan jumlah nasabah, namun efektivitas penerapannya di setiap daerah belum tentu sama. Pemilihan Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik masyarakatnya yang memiliki tingkat literasi digital dan latar belakang sosial ekonomi yang beragam, sehingga memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan peluang implementasi layanan digital di daerah non-perkotaan. Dengan meneliti objek tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang bagaimana pelayanan aplikasi Tring dijalankan, kendala yang dihadapi, serta sejauh mana layanan tersebut efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan melalui aplikasi Tring mampu meningkatkan jumlah nasabah dan

memberikan kemudahan akses layanan keuangan berbasis syariah di daerah tersebut. Dari penjelasan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?
2. Apa saja kendala yang ditemui oleh Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ditemui oleh karyawan Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring

3. Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dan landasan atau bahan acuan atau referensi penting bagi peneliti – peneliti lainnya yang tertarik dengan topik aplikasi Tring dan layanan digital di sektor perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam kegiatannya.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memahami tingkat efektivitas aplikasi Tring, terutama mengenai kekurangan, keunggulan dan kendala serta dampaknya bagi nasabah pengguna aplikasi tersebut. informasi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi dan menyempurnakan pelayanan digital agar lebih efisien dan memuaskan nasabah.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan mengenai layanan aplikasi berbasis digital Pegadaian Syariah, terutama dalam mengetahui keunggulan–keunggulan yang terdapat pada fitur aplikasi tersebut dan dapat lebih memanfaatkan fasilitas pada aplikasi tersebut guna mempermudah transaksi di Cabang Pegadaian Syariah Sampang.

E. Definisi Istilah

Dalam hal ini, terdapat beberapa definisi istilah yang berisi mengenai istilah–istilah yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Adanya hal ini bertujuan untuk menjelaskan poin penting dalam judul sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam memaknai istilah–istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

1. Efektivitas

Kamus ilmiah populer mendefenisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil-guna atau menunjang tujuan. Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya.⁸ Dikutip dalam buku Dasar-dasar Ilmu Manajemen, Gibson mendefinisikan bahwasannya efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu

⁸ Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*, (Surabaya : Mekar, 2008), hal 132

menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.⁹

2. Pelayanan

Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak kasat mata, namun mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan kepada pihak yang dilayani. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana proses pelayanan itu dijalankan.¹⁰ Definisi dari pelayanan sendiri yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pelanggan dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.¹¹

3. Aplikasi Tring

Tring merupakan salah satu layanan berbasis aplikasi online dari PT. Pegadaian (Persero) yang bertujuan untuk memudahkan transaksi para nasabahnya, sehingga dengan menggunakan aplikasi ini, transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan. Aplikasi Tring adalah sebuah pelayanan pegadaian

⁹ Aisyah Nuraminini, Dede Satriani, Delti Apriyeni, Muamar Al Qadri, Mulyadi, Puji Afriyeni, Rizqa Arimurti, Supriyanto, Suryati Eko Putro, *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*, (Riau: CV. Dotplus Publisher, 2021), hal 50

¹⁰ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal 27

¹¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) hal. 221

syariah yang berbentuk aplikasi berbasis web atau mobile yang dapat menawarkan layanan produk pegadaian kepada nasabah.

4. Nasabah

Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut. Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan diatur tentang nasabah yang terdiri dari dua pengertian, yaitu:¹²

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian akan dibagi menjadi empat bab. Adapun susunannya yaitu seperti dibawah ini:

Bab I : Pembahasan

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka , kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Umum

¹² Evania Indri Aurellia dan Danny Wibowo, “Analisis efektivitas digital service sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang” dalam Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 11 (10), 2022

Tinjauan umum dalam bab II ini akan membahas mengenai teori-teori apa yang akan digunakan dalam penelitian yang akan diteliti.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab III ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan oleh penulis. Diantaranya mencakup pendekatan dan jenisnya dalam melakukan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti menyajikan deskripsi secara umum objek penelitian, berisi jawaban dari rumusan masalah yang merupakan hasil temuan dari penelitian.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab V yang merupakan bab penutup dalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai saran dan kesimpulan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bab ini, penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian yang dapat digunakan sebagai acuan oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian untuk memperkaya teori yang digunakan sebagai bekal penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah beberapa penelitian – penelitian sebelumnya yang peneliti gunakan sebagai referensi penelitian serta rujukan agar dapat menyempurnakan hasil penelitian:

1. Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, Mellya Embun Baining (2020) dengan judul penelitian yaitu “Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah *Digital Service*) dalam meningkatkan jumlah nasabah”¹⁴ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah ini dapat dikatakan kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum penggunaan aplikasi ataupun setelah adanya penggunaan aplikasi tersebut. Dalam operasional pelayanan aplikasi PSDS terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi secara maksimal, namun dari keseluruhan aktivitas operasional pelayanan aplikasi tersebut yang paling mendominasi dan yang paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah *Fullfilment* yaitu keakuratan pada aplikasi ini dalam melakukan pelayanan. Terdapat variabel yang sama dengan penelitian ini

¹⁴ Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, Mellya Embun Baining, ” Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah *Digital Service*) dalam meningkatkan jumlah nasabah” dalam *Indonesian Journal Of Islamic Economics and Business*, 5 (1), 2020 61-69

yaitu efektivitas dan aplikasi *Digital* Pegadaian Syariah. Penggunaan metode penelitian tersebut sama dengan metode penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus pada kedua penelitian tersebut sama yaitu membahas tentang kinerja dan efektivitas aplikasi *digital* Pegadaian Syariah sebagai alat pelayanan *digital* yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di cabang tersebut. Tujuan penelitian sama yaitu bertujuan untuk mengukur efektivitas dan sejauh mana aplikasi *digital* Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui pelayanan *digital*. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terdapat pada tempat penelitian, yang mana tempat penelitian tersebut bertempat di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Jelutung Kota Jambi sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

2. Denia Maulani (2020) dengan judul penelitian yaitu “*E-government: Efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*”¹⁵ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan sistem aplikasi tersebut efisien dan efektif digunakan, dimana aplikasi tersebut telah dilengkapi fitur-fitur layanan yang cukup memadai. Operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service (PSDS)* telah memperhatikan aspek penting dalam menilai kualitas jasa online yang diataranya yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* (pemenuhan layanan), privasi data nasabah, *responsiveness*

¹⁵ Denia Maulani, “*E-government: Efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*” dalam Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, 3 (2), 2020 185-194

(daya tanggap), kompensasi, serta penyediaan layanan *call center*. Terdapat variabel yang sama pada penelitian ini yaitu efektivitas dan aplikasi *digital* Pegadaian Syariah. Metode yang digunakan oleh kedua penelitian ini sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan antara kedua penelitian ini yaitu sama, yang mana bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan *digital* yang disediakan oleh aplikasi *digital* Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Perbedaan kedua penelitian ini yaitu terdapat pada tempat penelitian, yakni penelitian tersebut bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

3. Iva Khoiril Mala (2021) dengan judul penelitian “*E-government: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service* Syariah (PDSS) di Pegadaian Cabang Malang”¹⁶ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dalam penerapan operasional pelayanan aplikasi PDSS terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi secara maksimal diantaranya yaitu efisiensi, reliabilitas, *responsiveness*. Keseluruhan aktivitas operasional aplikasi PDSS yang paling mendominasi dan yang paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah fulfillment atau keakuratan aplikasi dalam melakukan pelayanan. Dalam pelayanan aplikasi PDSS, dapat dikatakan kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum penggunaan aplikasi ataupun

¹⁶ Iva Khoiril Mala, “*E-government: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service* Syariah (PDSS) di Pegadaian Cabang Malang” dalam Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 3 (2), 2021 154-166

setelah adanya penggunaan aplikasi tersebut. Namun aplikasi PDSS ini dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Terdapat variabel yang sama antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu efektivitas dan aplikasi *digital* Pegadaian Syariah. Metode penelitian yang digunakan sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan pada kedua penelitian ini yaitu terdapat pada tempat penelitian dan fokus penelitian yang mana tempat penelitian tersebut bertempat di PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Malang sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura. Kemudian penelitian tersebut berfokus pada mengkaji efektivitas pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Pegadaian *Digital Service* Syariah (PDSS) khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah di Cabang Pegadaian tersebut sedangkan fokus penelitian ini yaitu berfokus pada kinerja dan efektivitas aplikasi *digital* Pegadaian Syariah sebagai alat pelayanan digital yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di Cabang Sampang Madura.

4. Bakaruddin, Dian Nabila Julianti, Rayhanie Shabrina, Rahayu Putri Nst (2023) dengan judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru”¹⁷ dengan hasil penelitian bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah sangat berpengaruh

¹⁷ Bakaruddin, Dian Nabila Julianti, Rayhanie Shabrina, Rahayu Putri Nst, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru” dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2 (3), 2023 267-271

positif karna dengan adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat mempermudah nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. Namun, penerapannya masih belum maksimal, sehingga masih banyak nasabah yang tidak mengetahui penggunaan layanan aplikasi aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian ini yaitu pada variabel penelitian yang mana variabel yang sama yakni efektivitas dan aplikasi *digital* Pegadaian Syariah. Metode penelitian yang digunakan sama yakni menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian berbeda yang mana tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam memudahkan layanan transaksi nasabah sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan *digital* yang disediakan oleh aplikasi *digital* Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Tempat penelitian berbeda yaitu penelitian tersebut bertempat di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru sedangkan tempat penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

5. Fadilla, Hafis Aravik, Reka Amelia (2024) dengan judul penelitian “Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa”¹⁸ dengan hasil penelitian bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan

¹⁸ Fadilla, Hafis Aravik, Reka Amelia, “Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa” dalam Jurnal Bisnis Manajemen (JURBISMAN), 2 (3), 2024 667-680

aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah, memudahkan penggunaan aplikasi, pengajuan serta verifikasi dokumen dengan cepat. Terdapat variabel yang sama pada kedua penelitian ini yaitu aplikasi *digital* Pegadaian Syariah. Metode yang digunakan oleh penelitian tersebut sama dengan metode yang digunakan oleh penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya yakni terletak pada fokus penelitian dan tempat penelitian. Penelitian tersebut berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) dan efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah sedangkan penelitian ini berfokus pada tentang kinerja dan efektivitas aplikasi *digital* Pegadaian Syariah sebagai alat pelayanan *digital* yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di Cabang Sampang Madura. Tempat penelitian berbeda yang mana penelitian tersebut bertempat di Pegadaian (Pesero) Cabang Talang Kelapa Palembang sedangkan penelitian ini bertempat di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

6. Ines Harum Sari, Muhammad Rizqi Aminullah, Putri Kamilatul Rohmi, Zein Arif Hadhori (2024) dengan judul penelitian “Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD

Samsat Jember”¹⁹ dengan hasil penelitian bahwa penerapan sistem Payment Point *Online Bank* (PPOB) di UPT PPD Samsat Jember terbukti efektif dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah transaksi serta kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Terjadi peningkatan penggunaan layanan PPOB setiap tahunnya yang mencerminkan sistem ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Variabel yang sama pada kedua penelitian ini adalah efektivitas. Metode yang digunakan oleh kedua penelitian ini berbeda yang mana penelitian tersebut menggunakan metode *service learning*, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan kedua penelitian berbeda yang mana pada penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui sistem PPOB sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi *digital* Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah. Selain itu, fokus penelitian juga berbeda yang mana fokus penelitian tersebut yakni membahas tentang efektivitas penerapan sistem Payment Point *Online Bank* (PPOB) sedangkan fokus penelitian ini membahas tentang kinerja dan efektivitas aplikasi *digital* Pegadaian Syariah sebagai alat pelayanan *digital* yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di CPS Sampang. Tempat penelitian

¹⁹ Ines Harum Sari, Muhammad Rizqi Aminullah, Putri Kamilatul Rohmi, Zein Arif Hadhori, “Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember”, dalam Jurnal Inflasi: Ekonomi, Manajemen dan Perbankan, 2 (1), 2024 38-43

juga berbeda yang mana penelitian tersebut bertempat di UPT PPD Samsat Jember sedangkan penelitian ini bertempat di PT Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

7. Murlina Nisusmiati, Yuli Eprianti, Yulpa Rabeta (2023) dengan judul penelitian “Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan *Mobile Banking* terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau”²⁰ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat efektivitas dan efisiensi menurut ukuran Litbag Kementerian Dalam Negeri, penggunaan *Mobile Banking* pada transaksi nasabah di bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau dinilai sangat efektif dan sangat efisien karna telah memenuhi standar kinerja dan efisiensi yang telah ditetapkan. Terdapat variabel yang sama pada kedua penelitian ini yaitu efektivitas. Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan, tempat penelitian, dan tujuan penelitian. Yang mana metode penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, tempat penelitian tersebut bertempat di BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura. Tujuan penelitian tersebut yaitu bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi *Mobile Banking* untuk transaksi nasabah sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan *digital* yang

²⁰ Murlina Nisusmiati, Yuli Eprianti, Yulpa Rabeta, “Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan *Mobile Banking* terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau” dalam Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EKOMAN), 1 (3), 2023 223-234

disediakan oleh aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah.

8. M F Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, Nur Ika Mauliyah (2023) dengan judul penelitian “Strategi *digital Marketing* dengan instagram dan tiktok pada butik Dot. Id”²¹ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa strategi *digital marketing* melalui instagram dan tiktok pada produk *fashion* di Butik Dot. Id berdampak positif pada peningkatan penjualan dan pendapatan. Peningkatan ini terjadi karena pemasaran *online* melalui media sosial lebih efektif dan efisien, sehingga munculnya *feedback* dari konsumen, serta jangkauan konsumen yang lebih luas dibandingkan pemasaran secara *off line*/konvensional. Terdapat persamaan pada kedua penelitian ini yaitu metode penelitian yang mana metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan pada kedua penelitian ini terdapat pada fokus penelitian dan tempat penelitian yang mana fokus penelitian tersebut berfokus pada untuk menggambarkan pemasaran *digital* yang digunakan oleh Butik Dot. Id menggunakan media instagram dan tiktok sedangkan fokus penelitian ini berfokus pada kinerja dan efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) sebagai alat pelayanan *digital* yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di Cabang Sampang Madura. Tempat penelitian tersebut bertempat di Kaliwates Kidul

²¹ M F Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, Nur Ika Mauliyah, “Strategi *digital Marketing* dengan instagram dan tiktok pada butik Dot. Id”, dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Human Falah, 10 (1), 2023 126-135

Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

9. Putri Kamilatul Rohmi (2020) dengan judul penelitian “Strategi pengembangan sumber daya insani dalam peningkatan *excellent service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang”²² dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya insani sangat berpengaruh pada peningkatan *excellent service*, pengaruh ini sangat terlihat dalam hal resiko perbankan dan juga kecepatan pelayanan. Dalam pengembangan Sumber Daya Insani (SDI), Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang memiliki beberapa strategi, yakni Mengikutsertakan seluruh karyawan pada berbagai program pendidikan dan pelatihan sesuai jabatan, *ELearning BSM, Learning Centre*. Dalam meningkatkan kualitas layanan dalam rangka mewujudkan *Service Excellence*, ada beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan oleh BSM meliputi *Program Reading & Discussion Product Knowledge, Roleplay*, Metode *E-Learning*, Training untuk pengembangan karir, Kartu saran BSM, dan Program karyawan teladan dan *front liner* teladan. Terdapat persamaan pada kedua penelitian ini yaitu pada metode penelitian yang mana metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Dan perbedaan penelitian ini terdapat pada tempat penelitian dan fokus penelitian. Yang mana tempat penelitian tersebut bertempat di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang sedangkan penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang

²² Putri Kamilatul Rohmi, “Strategi pengembangan sumber daya insani dalam peningkatan *excellent service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang”, dalam Jurnal Berbasis Sosial (JBS), 1 (1), 2020 17-30

Sampang Madura. Penelitian tersebut berfokus pada penjabaran strategi pengembangan sumber daya manusia, khususnya pelatihan dan pengembangan karyawan, yang bertujuan untuk meningkatkan 'pelayanan yang unggul' di cabang Lumajang Bank Syariah Mandiri sedangkan penelitian ini berfokus pada tentang kinerja dan efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) sebagai alat pelayanan digital yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di Cabang Sampang Madura.

10. Ahmad Baihaqi, Gusti Muhammad Hidayatullah, Rini Astuti (2025) dengan judul penelitian “Efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai”²³ dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dapat dikatakan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan. Aplikasi tersebut telah memberikan dampak positif dalam memperbaiki kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. Meskipun terdapat kendala dalam hal sosialisasi dan penyebaran penggunaannya yang merata, namun upaya peningkatan sosialisasi dan penyesuaian fitur agar lebih ramah bagi semua kalangan usia dan tingkat pendidikan diperlukan agar efektivitas aplikasi tersebut dapat lebih maksimal. Terdapat variabel yang sama pada kedua penelitian ini yaitu efektivitas dan aplikasi. metode penelitian yang digunakan sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif

²³Ahmad Baihaqi, Gusti Muhammad Hidayatullah, Rini Astuti, “Efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai”, dalam Jurnal Administrasi Negara, 6 (2), 2025 591-601

deskriptif. Pada kedua penelitian ini terdapat perbedaan, diantaranya yaitu tujuan penelitian dan tempat penelitian. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Tempat penelitian tersebut bertempat di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sedangkan tempat penelitian ini bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Sampang Madura.

Tabel 2. 1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, Mellya Embun Baining (2020)	Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i>) dalam meningkatkan jumlah nasabah	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah ini dapat dikatakan kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum penggunaan aplikasi ataupun	Terdapat variabel yang sama dalam penelitian ini yaitu efektivitas dan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS). Dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian sama yaitu	Pembedanya adalah tempat penelitian yaitu bertempat di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Jelutung Kota Jambi

			<p>setelah adanya penggunaan aplikasi tersebut. Dalam operasional pelayanan aplikasi PSDS terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi secara maksimal, namun dari keseluruhan aktivitas operasional pelayanan aplikasi tersebut yang paling mendominasi dan yang paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah <i>Fullfilment</i> yaitu keakuratan pada aplikasi ini dalam melakukan pelayanan.</p>	<p>membahas tentang kinerja dan efektivitas aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS) sebagai alat pelayanan digital yang membantu pertumbuhan dan kepuasan nasabah di cabang tersebut.</p>	
2.	Denia Maulani (2020)	<p><i>E-government</i>: Efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru</p>	<p>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem aplikasi tersebut efisien dan efektif digunakan, dimana aplikasi tersebut telah dilengkapi fitur-fitur layanan yang cukup memadai. Operasional pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS)</p>	<p>Terdapat variabel yang sama yaitu efektivitas dan aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS). Dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian sama yaitu</p>	<p>Pembedanya adalah tempat penelitian yaitu bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru</p>

			telah memperhatikan aspek penting dalam menilai kualitas jasa online yang diantaranya yaitu efisiensi, reliabilitas, <i>fulfillment</i> (pemenuhan layanan), privasi data nasabah, <i>responsiveness</i> (daya tanggap), kompensasi, serta penyediaan layanan <i>call center</i> .	untuk mengetahui efektivitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah	
3.	Iva Khoiril Mala (2021)	<i>E-government</i> : Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> Syariah (PDSS) di Pegadaian Cabang Malang	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapan operasional pelayanan aplikasi PDSS terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi secara maksimal diantaranya yaitu efisiensi, reliabilitas, <i>responsiveness</i> . Keseluruhan aktivitas operasional aplikasi PDSS yang paling mendominasi dan yang paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah <i>fulfillment</i> atau	Terdapat variabel yang sama yaitu efektivitas dan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> Syariah (PDSS). Dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pembedanya adalah tempat penelitian yang bertempat di PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Malang. Fokus penelitian yaitu berfokus mengkaji efektivitas pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> Syariah (PDSS) khususnya dalam upaya

			<p>keakuratan aplikasi dalam melakukan pelayanan. Dalam pelayanan aplikasi PDSS, dapat dikatakan kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum penggunaan aplikasi ataupun setelah adanya penggunaan aplikasi tersebut. Namun aplikasi PDSS ini dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja.</p>		<p>meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah di Cabang Pegadaian tersebut</p>
4.	<p>Bakaruddin, Dian Nabila Julianti, Rayhanie Shabrina, Rahayu Putri Nst (2023)</p>	<p>Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah sangat berpengaruh positif karena dengan adanya aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dapat mempermudah</p>	<p>Terdapat variabel yang sama yaitu efektivitas dan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS). Dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</p>	<p>Pembedanya adalah tujuan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam memudahkan layanan transaksi nasabah. Tempat penelitian yaitu</p>

			nasabah dalam mendapatkan pelayanan bertransaksi. Namun, penerapannya masih belum maksimal, sehingga masih banyak nasabah yang tidak mengetahui penggunaan layanan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)		bertempat di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru
5.	Fadilla, Hafis Aravik, Reka Amelia (2024)	Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) pada penerapan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah, memudahkan penggunaan aplikasi, pengajuan serta verifikasi dokumen dengan cepat	Terdapat variabel yang sama Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS). Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pembedanya adalah tempat penelitian yang bertempat di Pegadaian (Pesero) Cabang Talang Kelapa Palembang. Dan fokus penelitian membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih pelayanan Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) dan efektivitas penggunaan aplikasi

					Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) bagi nasabah
6.	Ines Harum Sari, Muhammad Rizqi Aminullah, Putri Kamilatul Rohmi, Zein Arif Hadhori (2024)	Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>Payment Point Online Bank</i> (PPOB) di UPT PPD Samsat Jember terbukti efektif dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah transaksi serta kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Terjadi peningkatan penggunaan layanan PPOB setiap tahunnya yang mencerminkan sistem ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).	Terdapat variabel yang sama yaitu efektivitas	Pembedanya adalah metode penelitian yaitu menggunakan metode <i>service learning</i> , tempat penelitian yaitu bertempat di UPT PPD Samsat Jember. tujuan penelitian bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui sistem PPOB. Serta fokus penelitian yaitu membahas tentang efektivitas penerapan sistem <i>Payment Point Online Bank</i> (PPOB)
7.	Murlina	Analisis	Hasil penelitian	terdapat	Pembedanya

	Nisusmiati, Yuli Eprianti, Yulpa Rabeta (2023)	efektivitas dan efisiensi penggunaan Mobile Banking terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau	menunjukkan bahwa tingkat efektivitas dan efisiensi menurut ukuran Litbag Kementerian Dalam Negeri, penggunaan Mobile Banking pada transaksi nasabah di bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau dinilai sangat efektif dan sangat efisien karna telah memenuhi standar kinerja dan efisiensi yang telah ditetapkan	variabel yang sama yaitu efektivitas.	adalah metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. tempat penelitian yaitu bertempat di BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau. Tujuan penelitian adalah bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi <i>Mobile Banking</i> untuk transaksi nasabah
8.	M F Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, Nur Ika Mauliyah (2023)	Strategi <i>digital Marketing</i> dengan instagram dan tiktok pada butik Dot. Id	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi <i>digital marketing</i> melalui instagram dan tiktok pada produk fashion di Butik Dot. Id berdampak positif pada peningkatan penjualan dan pendapatan. Peningkatan ini terjadi karena pemasaran <i>online</i> melalui media	Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Pembedanya adalah fokus penelitian yaitu berfokus pada untuk menggambarkan pemasaran <i>digital</i> yang digunakan oleh Butik Dot. Id menggunakan media instagram

			sosial lebih efektif dan efisien, sehingga munculnya <i>feedback</i> dari konsumen, serta jangkauan konsumen yang lebih luas dibandingkan pemasaran secara <i>off line</i> /konvensional		dan tiktok. Tempat penelitian yaitu bertempat di Kaliwates Kidul Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember
9.	Putri Kamilatul Rohmi (2020)	Strategi pengembangan sumber daya insani dalam peningkatan <i>excellent service</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang	hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi pengembangan sumber daya insani sangat berpengaruh pada peningkatan <i>excellent service</i> , pengaruh ini sangat terlihat dalam hal resiko perbankan dan juga kecepatan pelayanan. Dalam pengembangan Sumber Daya Insani (SDI), Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang memiliki beberapa strategi, yakni Mengikutsertakan seluruh karyawan pada berbagai program pendidikan dan pelatihan sesuai jabatan, <i>ELearning BSM, Learning Centre</i> .	Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif	Pembedanya adalah tempat penelitian bertempat di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang. fokus penelitian yaitu berfokus pada penjabaran strategi pengembangan sumber daya manusia, khususnya pelatihan dan pengembangan karyawan, yang bertujuan untuk meningkatkan 'pelayanan yang unggul' di cabang Lumajang Bank Syariah Mandiri

			<p>Dalam meningkatkan kualitas layanan dalam rangka mewujudkan <i>Service Excellence</i>, ada beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan oleh BSM meliputi <i>Program Reading & Discussion Product Knowledge</i>, <i>Roleplay</i>, Metode <i>E-Learning</i>, Training untuk pengembangan karir, Kartu saran BSM, dan Program karyawan teladan dan <i>front liner</i> teladan.</p>		
10.	Ahmad Baihaqi, Gusti Muhammad Hidayatullah, Rini Astuti (2025)	Efektivitas penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dapat dikatakan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan. Aplikasi tersebut telah memberikan dampak positif dalam memperbaiki kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero)</p>	<p>Terdapat variabel yang sama yaitu efektivitas dan aplikasi. metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</p>	<p>Pembedanya adalah tempat penelitian yaitu di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian yaitu bertujuan untuk untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam</p>

			ULP Amuntai. Meskipun terdapat kendala dalam hal sosialisasi dan penyebaran penggunaannya yang merata, namun upaya peningkatan sosialisasi dan penyesuaian fitur agar lebih ramah bagi semua kalangan usia dan tingkat pendidikan diperlukan agar efektivitas aplikasi tersebut dapat lebih maksimal		meningkatkan kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut
--	--	--	--	--	---

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah bagian teori inti dari pembahasan untuk mendasari penelitian, melalui penjelasan teori yang lebih luas dan mendalam, dimana peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang isu yang akan dikaji. Hal ini menjadikan peneliti untuk mendefinisikan rumusan masalah peneliti dengan tepat dan mencapai tujuan penelitian yang efektif.

1. Efektivitas

a. Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris “*effective*” yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefenisikan efektivitas sebagai ketepatan

kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.²⁴ Dalam buku *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*, Gibson mendefinisikan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan. Sedangkan menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaatan suatu sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan agar mendapatkan hasil yang baik dari kegiatan yang dijalkannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan, jika hasil kegiatan tersebut semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.²⁵

Berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi atau kegiatan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dengan tingkat keberhasilan yang optimal. Efektivitas mencerminkan sejauh mana tujuan organisasi atau kegiatan tercapai, yang melibatkan

²⁴ Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*, (Surabaya: Mekar, 2008), hal 132

²⁵ Aisyah Nuraminini, et al, *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*, (Riau: CV. Dotplus Publisher, 2021), hal 50

pencapaian tugas-tugas pokok, ketepatan waktu, dan pemanfaatan sumber daya secara tepat guna. Dengan kata lain, organisasi atau kegiatan tersebut dapat dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah disepakati sebelumnya, dengan mempertimbangkan pengorbanan atau sumber daya yang digunakan. Untuk memahami efektivitas pelayanan berbasis teknologi, penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM merupakan salah satu model teoritis yang menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem informasi.²⁶

Model ini menekankan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua faktor ini akan membentuk niat perilaku untuk menggunakan teknologi, yang kemudian berujung pada penggunaan aktual. Persepsi manfaat dalam TAM diartikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kualitas dan efektivitas pekerjaan. Jika pengguna merasa teknologi yang digunakan memberikan nilai tambah, maka mereka akan cenderung menerima dan terus menggunakan teknologi tersebut. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang menilai teknologi tersebut mudah dipelajari, dipahami, dan

²⁶ Bayu Erdani, Indyah Hartami Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, (Pekalongan: Penerbit Nem, 2021) hal. 2

digunakan tanpa menimbulkan hambatan yang berarti. Teknologi yang dianggap sederhana dan praktis akan lebih cepat diterima serta digunakan secara berulang.²⁷

Kedua faktor dalam TAM tersebut memiliki keterkaitan erat dengan efektivitas pelayanan digital. Efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan teknis suatu sistem, tetapi juga dari bagaimana pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dalam mengaksesnya. Dengan kata lain, layanan berbasis aplikasi akan dinilai efektif jika pengguna tidak hanya puas, tetapi juga termotivasi untuk menggunakannya secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi yang ditawarkan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu:

- 1) Pendekatan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*), Pendekatan ini merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan membantu meningkatkan kinerja, efektivitas, maupun produktivitasnya. Dalam teori TAM, faktor ini berperan penting karena seseorang akan lebih menerima sebuah teknologi apabila ia merasa ada manfaat nyata yang diperoleh. Dalam konteks pelayanan aplikasi Tring, persepsi manfaat dapat tercermin dari kemudahan dalam melakukan transaksi, penghematan waktu, serta

²⁷ Titi Sugiarti, *Sistem Informasi Keuangan Sekolah melalui pendekatan Technology Acceptance Model*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023) hal. 10

kenyamanan layanan yang lebih baik dibandingkan cara konvensional/manual. Apabila nasabah menilai bahwa aplikasi Tring memberikan nilai tambah terhadap aktivitas mereka, maka tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi tersebut akan semakin tinggi.

- 2) Pendekatan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Pendekatan ini berfokus pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa kesulitan berarti. Sebuah sistem informasi atau aplikasi yang *user-friendly*, memiliki tampilan sederhana, serta menyediakan fitur yang jelas dan mudah diakses akan lebih cepat diterima oleh penggunanya. Dalam penelitian ini, apabila nasabah merasa aplikasi Tring mudah digunakan, tidak rumit, dan mendukung kebutuhan mereka secara praktis, maka mereka akan terdorong untuk menggunakannya secara konsisten. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan berbasis digital.

- 3) Pendekatan Niat Perilaku untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), pendekatan ini merupakan komponen yang menjembatani antara persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dengan penggunaan aktual teknologi. Yang mana jika nasabah merasa bahwa sistem informasi atau aplikasi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan, maka akan terbentuk niat

dalam diri mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Niat ini bersifat psikologis namun berpengaruh besar pada keputusan penggunaan. Dalam penelitian ini, niat perilaku menjadi indikator awal keberhasilan aplikasi, karena menunjukkan kesiapan nasabah untuk menjadikan aplikasi Tring sebagai bagian dari aktivitas layanan keuangan sehari-hari.

- 4) Pendekatan Penggunaan Aktual (*Actual System Use*), pendekatan ini merupakan tahap di mana pengguna benar-benar memanfaatkan teknologi dalam kehidupan nyata. Pada tahap ini, nasabah tidak hanya memiliki niat, tetapi juga telah menjadikan aplikasi sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi. Penggunaan aktual mencerminkan efektivitas suatu sistem, karena menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara langsung. Dalam penelitian ini, jika aplikasi Tring digunakan secara konsisten dan berulang oleh nasabah, maka dapat dipastikan bahwa aplikasi tersebut memberikan kepuasan dan berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan digital.

- 5) Pendekatan Efektivitas Pelayanan (Implikasi TAM dalam Konteks Penelitian), pendekatan terakhir ini menghubungkan teori TAM dengan efektivitas pelayanan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari kemampuan teknis aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana nasabah menerima, merasakan manfaat, serta termotivasi untuk

menggunakannya secara terus-menerus. Dalam penelitian ini, aplikasi Tring akan dianggap efektif apabila mampu memberikan manfaat nyata (*perceived usefulness*), dinilai mudah digunakan (*perceived ease of use*), mendorong niat nasabah untuk memakainya (*behavioral intention*), serta diwujudkan dalam penggunaan nyata (*actual use*). Keempat aspek ini saling berinteraksi dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan digital. Pada akhirnya, efektivitas yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah dan berkontribusi terhadap pertumbuhan jumlah pengguna di Pegadaian Syariah Cabang Sampang.²⁸

Dalam penelitian ini, Apabila nasabah merasakan aplikasi Tring memberikan manfaat nyata, seperti memudahkan transaksi, menghemat waktu, serta meningkatkan kenyamanan layanan, maka aplikasi tersebut akan dianggap efektif. Begitu pula jika aplikasi dinilai mudah digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana dan fitur yang jelas, nasabah akan terdorong untuk menggunakannya secara berulang. Pada akhirnya, niat penggunaan yang kuat dan penggunaan aktual secara konsisten akan berkontribusi pada peningkatan jumlah nasabah. Dengan demikian, efektivitas pelayanan aplikasi Tring dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, serta intensitas

²⁸ Titi Sugiarti, *Sistem Informasi Keuangan Sekolah melalui pendekatan Technology Acceptance Model*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023) hal. 9

penggunaan aplikasi oleh nasabah. Semakin besar tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi Tring, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya berdampak pada pertumbuhan jumlah nasabah di cabang tersebut.

2. Pelayanan

a. Teori Pelayanan

Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diaraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁹ Sedangkan Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam konteks lembaga keuangan, terutama yang berbasis syariah, pelayanan merupakan elemen strategis yang esensial dalam menentukan keberhasilan pemasaran dan pencapaian target bisnis, termasuk dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Pelayanan yang unggul tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan transaksi, melainkan sebagai faktor kunci untuk membangun loyalitas nasabah dan memperkuat citra positif lembaga di mata masyarakat. Jurnal yang mengkaji strategi BSI KC Jember

²⁹ Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 2

Sudirman menegaskan bahwa fokus pada kualitas layanan Islami dan digitalisasi layanan merupakan strategi fundamental. Peningkatan kualitas layanan ini, yang mencakup aspek daya tanggap, keandalan, dan kepatuhan syariah, bertujuan langsung untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam era digitalisasi, pelayanan yang efektif kini berpusat pada pemanfaatan aplikasi seperti *mobile banking* (sebanding dengan Aplikasi Tring dalam kasus Pegadaian Syariah), yang menjamin transaksi cepat, efisien, dan responsif. Dengan demikian, efektivitas pelayanan yang disalurkan melalui *platform digital* akan menjadi cerminan keprofesionalan lembaga, yang secara langsung berdampak pada pengambilan keputusan nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan tersebut, sehingga tujuan peningkatan jumlah nasabah dapat tercapai.³⁰

Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak kasat mata, namun mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan kepada pihak yang dilayani. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana proses pelayanan itu dijalankan.³¹ Selain itu, Kotler juga mendefinisikan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya

³⁰ Wildan Khizbullah Suhma, et al, Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember, Jurnal Penelitian Nusantara, 01 (05) (Mei 2025), hal 88

³¹ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal 27

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³² Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau rangkaian aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain yang bersifat tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik serta dilakukan melalui prosedur dan metode tertentu secara sistematis. Pelayanan lebih menekankan pada proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang berorientasi pada kepuasan pihak yang dilayani.

Sebuah perusahaan yang mampu memberikan keunggulan dalam pelayanan akan menciptakan nilai positif bagi perusahaan. Dengan pelayanan yang unggul dan memadai, pelanggan/nasabah akan merasa puas serta mendorong dirinya dan orang lain untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut. Dalam pelayanan penting untuk memberikan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan karena suatu pelayanan tidak hanya sekedar melayani, melainkan juga mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya dapat mengenai hati pelanggan dan mampu memperkuat posisi perusahaan dalam persepsi pelanggan.³³ Untuk menilai kualitas suatu pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merekomendasikan model *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep dasar model SERVQUAL adalah adanya gap atau kesenjangan antara harapan pelanggan (*expected*

³²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal 83

³³ Siti Alfiah, et al , Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember Sudirman dalam Meningkatkan *Brand Awareness* di Masyarakat Ditinjau dari Aspek Pelayanan, *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 01 (03) (Januari-Maret 2025), hal 474

service) dengan pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (*perceived service*).

Jika pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan maka kualitas pelayanan dianggap baik, sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai atau berada di bawah harapan maka kualitas pelayanan dianggap rendah.³⁴ Kualitas pelayanan dianggap sebagai konstruksi multidimensi, yang artinya kualitas layanan tidak dapat diukur hanya dari satu aspek melainkan merupakan gabungan dari berbagai dimensi yang saling melengkapi. Teori SERVQUAL ini menjadi salah satu model yang sering digunakan peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank. Kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL terdiri dari lima dimensi, diantaranya:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud), yakni meliputi fasilitas fisik, peralatan, teknologi, serta penampilan sarana pendukung layanan. Dalam penelitian ini, tercermin dari desain aplikasi, tampilan antarmuka, serta fasilitas digital yang disediakan.
- 2) *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, tampak pada kemampuan aplikasi Tring dalam memproses transaksi dengan akurat tanpa gangguan sistem.

³⁴ Ahmad Rimba Dirgantara, et al, *Manajemen Usaha Jasa*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023) Hal. 63

- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta merespons kebutuhan mereka dengan cepat. Dalam penelitian ini, terlihat dari kecepatan sistem aplikasi dan layanan pelanggan dalam merespons kebutuhan atau kendala nasabah.
- 4) *Assurance* (Jamian), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, sopan santun, dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, hal tersebut berhubungan dengan tingkat keamanan data, kerahasiaan transaksi, serta kepercayaan nasabah terhadap aplikasi Tring.
- 5) *Empathy* (Empati), yakni perhatian yang diberikan secara individual dengan memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan akses. Dalam penelitian ini, hal tersebut diwujudkan melalui fitur-fitur aplikasi Tring yang memudahkan pengguna sesuai dengan kebutuhan mereka.³⁵

Dengan menggunakan teori pelayanan ini, penelitian dapat menilai sejauh mana aplikasi Tring tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika aspek-aspek tersebut terpenuhi secara optimal maka pelayanan digital akan dinilai baik oleh nasabah, yang mana hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah dan pengguna

³⁵ Dahmiri, *Strategi Pemasaran Pada Perguruan Tinggi Swasta*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2025), hal. 53

layanan digital. Kotler dan Amstrong mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan baik secara langsung atau tidak langsung.³⁶ Adapun karakteristik pelayanan diantaranya yaitu:

- 1) *Ingtangibility* (tidak berwujud), Pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, diraba, dan dirasa sebelum penerima dan penyelenggara pelayanan menyelesaikan proses pelayanan.
- 2) *Heterogeneity/Variability/Inconsistency* (berubah-ubah atau bervariasi), pelayanan memiliki sifat variabel, hiterogen, dan inkonsistensi, oleh karena itu, *output* dari proses pelayanan sulit untuk distandarkan (*nonstandardized*). Implementasi pelayanan banyak variasi bentuknya, kualitasnya, dan jenisnya, sehingga semua variasi pelayanan sangat tergantung dari siapa pelaksana pelayanan, kapan dan di mana pelayanan itu diselenggarakan, serta kepada siapa pelayanan diperuntukkan
- 3) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama oleh penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan. Dengan kata lain bahwa dalam proses pelayanan antara penyelenggara pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dalam konsep ini

³⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal 61

ditentukan bersama antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan, termasuk kesalahan dan ketidakpuasan pelayanan akan ditentukan bersama pula.

- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilaksanakan dalam proses yang lama, oleh karena itu proses pelayanan harus segera dilaksanakan dan diselesaikan. Pelayanan merupakan hal tidak bisa ditunda-tunda atau disimpan, dikembalikan, atau dilaksanakan secara berulang. Setelah pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan, maka pelayanan menjadi hak penerima pelayanan yang tidak dapat diberikan kepada penerima pelayanan lain.³⁷

3. Aplikasi Tring

Tring merupakan salah satu layanan pegadaian syariah berbasis aplikasi online secara *realtime*. Dengan aplikasi Tring tersebut, nasabah pegadaian dapat melakukan transaksi melalui *handphone* layaknya bertransaksi di outlet. Dimanapun dan kapanpun nasabah dapat menggunakan aplikasi Tring untuk bertransaksi secara efektif dan efisien seperti di outlet.³⁸ Aplikasi Tring adalah sebuah pelayanan pegadaian syariah yang berbentuk aplikasi berbasis web atau *mobile* yang dapat menawarkan layanan produk pegadaian kepada nasabah. Nasabah dapat

³⁷ Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, dkk, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, (Surabaya: CV. Jakas Media Publishing, 2020), hal 26-27

³⁸ Fathuddin Abdi, Feni Hariyati, dan Mellya Embun Baining, "Efektivitas aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah *Digital Service*) dalam meningkatkan jumlah nasabah" dalam *Indonesian Journal Of Islamic Economics and Business*, 5 (1), 2020

melakukan transaksi dengan cepat dan nyaman hanya dengan menggunakan aplikasi. Dalam hal ini, penggunaan aplikasi dalam bertransaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.



Gambar 2. 1 Tampilan Logo Aplikasi Tring

Gambar diatas merupakan tampilan logo aplikasi Tring. Perlu diketahui bahwa aplikasi Tring ini merupakan upgrade dari aplikasi lama yaitu aplikasi PSDS (*Pegadaian Syariah Digital Service*). Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) diluncurkan pada bulan Oktober tahun 2018 yang kemudian diluncurkan versi terbarunya pada bulan Oktober tahun 2025, yang dilakukan di Kantor Pusat Pegadaian oleh Direktur Utama PT. Pegadaian yakni Damar Latri Setiawan dan Direktur Utama BRI Hery Gunardi.³⁹ Perkembangan aplikasi Pegadaian *digital* setelah diluncurkan ini dipandang cukup baik oleh nasabah dalam bertransaksi dan pelayanan yang mudah diakses. Nasabah akan lebih mudah bertransaksi dengan aplikasi Tring berkat fitur-fitur aplikasi tersebut. Selain itu, nasabah akan mendapatkan layanan seperti di kantor pegadaian, dan lebih cepat dibandingkan layanan di kantor karena tidak perlu antre. Nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan

³⁹ Hery Purnomo, “Pegadaian Rilis Aplikasi Tring! Investasi Emas Jadi Lebih Mudah” diakses pada tanggal 08 Oktober 2025, pukul 12:09, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8150639/pegadaian-rilis-aplikasi-Tring-investasi-emas-jadi-lebih-mudah>

pembayaran, cukup menggunakan aplikasi layanan *digital* pegadaian dan ikuti bank atau ATM yang ditunjuk aplikasi untuk membayar.

Gambar 2. 2
Tampilan Beranda Aplikasi Tring



Gambar diatas merupakan tampilan sebuah fitur-fitur aplikasi Tring. Adapun beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi Tring tersebut, diantaranya yaitu:⁴⁰

- a. Emas (Beli Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas)
- b. Gadai (*Booking Service*, Gadai Tabungan Emas, Gadai Efek)
- c. Pembiayaan (Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Ibadah Haji)
- d. Pembayaran dan Top Up (Beli Tabungan Emas, Bayar Gadai, Bayar Angsuran, Pembelian Pulsa, PLN, PDAM, Telkom, BPJS)

Dalam melakukan transaksi pembayaran, dapat menggunakan fitur *G-Cash*. *G-cash* merupakan akun virtual untuk melakukan transaksi

⁴⁰ Widya Hartati, “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah *Digital Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringi Rantaurapat” (Skripsi: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, 2023)

secara digital tanpa perlu memiliki rekening bank. Selain menggunakan *G-Cash*, nasabah dapat menggunakan rekening bank lain untuk melakukan transaksi. Disamping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya dalam aplikasi pegadaian *digital* juga terdapat Fitur Pembayaran Transaksi Mikro, Simulasi Transaksi Gadai, Informasi Seputar Produk dan Layanan Pegadaian, serta berbagai fitur unggulan lainnya. Berikut adalah cara registrasi aplikasi Tring:

- a. *Download* atau *instal* aplikasi pegadaian *digital* Sebelum menggunakan aplikasi pegadaian digital, download terlebih dahulu melalui *Play Store* atau *Google Play*
- b. Setelah berhasil *men-download*, daftar lah secara online sebagai salah satu pengguna aplikasi pegadaian *digital*, kemudian isi data diri yang sebenarnya sesuai KTP. Kemudian pilih *button* tanda panah tunggu beberapa saat dimana sistem akan mengirimkan kode OTP ke nomor yang telah didaftarkan. Masukkan kode OTP 6 digit dan hindari untuk memberi kode OTP kepada orang lain.
- c. Aktivasi aplikasi, setelah berhasil akan diminta untuk mengisi alamat email (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk *login* kemudian klik selesai. Dan dapatkan notifikasi bahwa harus melakukan aktivasi melalui email yang telah di daftar sebelumnya.
- d. *Login* ke aplikasi, setelah itu akan mendapatkan halaman notifikasi bahwa verifikasi email berhasil.

- e. Hubungkan CIF, lakukan link CIF pada menu pengaturan, kemudian klik hubungkan sekarang di bawah tulisan belum menghubungkan CIF. Untuk mengetahui CIF dapat menanyakannya kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah gadai di pegadaian syariah, anda dapat menemukan CIF yang berada di surat bukti Rahn yang berada di sebelah kiri atas. Atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, anda dapat melihatnya di bagian depan pada buku tabungan emas tersebut.
- f. Lakukan transaksi, jika berhasil, anda akan melakukan notifikasi, dengan begitu proses registrasi pada pegadaian syariah digital sudah sukses dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial

Dibawah ini adalah beberapa indikator yang mempengaruhi aplikasi Tring.⁴¹

- a. Kenyamanan (*Convenience*), kenyamanan berarti nasabah merasa bahwa aplikasi Tring bersifat fleksibel dalam hal waktu dan tempat.
- b. Kemampuan Mengakses (*Accessibility*), kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak Pegadaian Syariah ketika dibutuhkan.
- c. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*), ketersediaan fitur yang dimaksud dalam hal ini adalah aplikasi Tring mampu memberikan

⁴¹ Amalia Zumarnis, "Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam meningkatkan pelayanan di Pegadaian Syariah (Studi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab. Bulukumba)" (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2022)

inovasi untuk kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada *website* sesuai dengan kebutuhan nasabah

- d. Privasi (*Privacy*), kerahasiaan atau privasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya
- e. Kecepatan (*Speed*), kecepatan yang dapat diartikan dengan kecepatan aplikasi Tring untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna aplikasi Tring
- f. Desain (*Design*), desain didefinisikan sebagai dari tampilan dari aplikasi Tring. Semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu *website*, maka semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.
- g. Konten (*Content*), konten merupakan kemampuan aplikasi Tring untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

Dibawah ini merupakan beberapa keunggulan pelayanan aplikasi dibandingkan pelayanan manual, yaitu:

- a. Membantu para nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual.
- b. Aplikasi tersebut memiliki banyak fitur seperti, informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, booking gadai *online*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas atau informasi skala

perkembangan harga emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan PDAM, indihome, token listrik, pulsa dan tagihan lain sebagainya, dan informasi letak kantor-kantor Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.

- c. Kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi *digital* untuk melakukan transaksi pembelian dan pembayaran maka pihak pegadaian syariah telah menyediakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BNI dan Mandiri. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank.⁴²



⁴² Hanifa Rahmi Hasibuan “Efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak” (Skripsi: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, 2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dalam bahasa Inggris disebut *research* yang berasal dari kata Perancis (kuno) yaitu *recherchier* atau *recherché* yang merupakan penggabungan antara “re” dan “*cherchier*” atau “*searcher*” yang berarti mencari atau menemukan. Menurut Shuttleworth (2008), *research* dalam artian yang luas dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau kegiatan dalam pengumpulan data, informasi dan fakta untuk kemajuan pengetahuan. Sedangkan menurut Woody yang dikutip Whitney (1960), *research* dapat diartikan sebagai suatu penyelidikan atau upaya menemukan (*inquiry*) yang dilakukan dengan kehati-hatian atau dilakukan secara kritis dalam menggali fakta-fakta dan prinsip-prinsip. Sederhananya penelitian ilmiah (*research*) adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis, objektif dan logis dengan atau tanpa mengendalikan berbagai aspek atau variabel yang terdapat didalam fenomena, kejadian, ataupun fakta untuk dapat menemukan jawaban atas pertanyaan atau masalah yang diselidiki tersebut.⁴³

Dalam pendapat Sugiyono (2011), metode tersebut berlandaskan pada filsafat post positivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrumen utama atau kunci dalam pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data

⁴³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2016), 26

yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan Moleong (2007) memberikan pendapatnya tentang metode penelitian kualitatif dengan memaknainya sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, metode penelitian tersebut lebih cocok digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian suatu perilaku, sikap, motivasi, persepsi, dan tindakan subjek. Dalam hal ini peneliti mengemukakan bahwa penelitian merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian secara sistematis, objektif, dan logis untuk dapat menjawab pertanyaan atau masalah tertentu dengan atau tanpa mengendalikan variabel yang ada dalam fenomena, kejadian atau fakta.

Dari tema yang peneliti angkat, untuk dapat mengetahui bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura, kendala yang ditemui dalam pelayanan aplikasi Tring, dan tingkat efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan untuk memahami terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara

mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan memanfaatkan sebagai metode alamiah.⁴⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti pilih yaitu PT. Pegadaian Syariah Cabang Sampang yang merupakan salah satu bagian dari Pegadaian Kantor Wilayah (Kanwil) Surabaya yang berlokasi di Jl. Wahid Hasyim No. 22, Kelurahan Gunung Sekar, Kabupaten Sampang. Peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena lokasi tersebut sangat relevan dengan topik peneliti terkait efektivitas pelayanan aplikasi Tring, selain itu Pegadaian Cabang Sampang memiliki data dan informasi yang valid untuk menunjang penelitian ini.

C. Subjek Penelitian

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti memilih untuk menggunakan teknik *purposive*. Yang mana teknik ini merupakan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksudkan yaitu orang yang dianggap paling mengetahui apa yang kita butuhkan, atau orang yang akan memudahkan penelitian untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti.⁴⁵

Sutrisno Hadi (1986) mengungkapkan bahwa peneliti perlu mengetahui karakteristik untuk menentukan informan, yang mana karakteristik tersebut diantaranya yaitu:

⁴⁴ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), 8.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 218.

1. Bahwa subjek adalah orang yang dianggap paling tahu tentang hal yang kita butuhkan
2. Bahwa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
3. Bahwa interpretasi subjek mengenai pertanyaan–pertanyaan yang diajukan peneliti adalah sama dengan yang dimaksudkan oleh peneliti.⁴⁶

Oleh karena itu, subjek yang akan peneliti jadikan informan adalah:

- a. Dien Faradhilla, merupakan Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang
- b. Moh. Robi Hasan A, yang merupakan bagian Admin Mikro di CPS Sampang
- c. Arah Safti Eka Dharma, yang merupakan Kasir di CPS Sampang
- d. Moh. Ariska, yang merupakan Customer Relationship Officer di CPS Sampang
- e. Suswanto yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang
- f. Rika Erawati yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang
- g. Yudis Suri Romadhon yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang
- h. Fitrotil Lailatun Hasanah yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013) hal. 138

- i. Anwar Sanusi yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang
- j. Eni Puji yang merupakan Nasabah Cabang Pegadaian Syariah Sampang

D. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya ketika data tersebut belum diolah sehingga memerlukan adanya suatu pengolahan. Guna menjawab sebuah rumusan masalah, maka dibutuhkan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada pihak terkait untuk mendapatkan pemecahan suatu masalah tersebut serta dokumentasi dari pengamatan yang dilakukan.

1. Observasi

Menurut pendapat Sutrisno Hadi (1986), observasi merupakan suatu proses teknik pengumpulan data yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi apabila penelitian tersebut berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁴⁷ Dengan melalui teknik observasi ini peneliti dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh terkait objek yang menjadi sasaran yang diamati, peneliti juga tidak hanya memperoleh data tetapi juga terjalin

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013) hal. 145

hubungan sosial dan psikologis dengan objek yang diteliti. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi:

- a. *Participant Observation* (observasi berperan serta)
- b. *Non Participant Observation* (observasi nonpartisipan), pada segi instrumen observasi ini dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur

Berdasarkan proses, observasi mencakup beberapa tahapan diantaranya yaitu, observasi deskripsi, terfokus, dan terseleksi. Selain itu juga, dalam melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi dibutuhkan suatu instrument atau alat bantu yang dapat membantu kelancaran penelitian seperti dapat menghimpun data secara menyeluruh serta menguatkan proses pengamatan seperti daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, dan skala penilaian.⁴⁸

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang dilakukan merupakan bentuk wawancara semi terstruktur, yang didalamnya terdapat kategori *in-depth interview* yang mana dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan bentuk wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara, peneliti harus mendengarkan

⁴⁸ Anugerah Tatema Harefa, Budi Mardikawati, Fachruddiansyah Muslim, Mayasari Mayasari, Nopita Sari, Ramdani Purnamasari, Rudy Dwi Laksono, Santi Isnaini Saktisyahputra Saktisyahputra, Saputra Adiwijaya, Syarifa Raehana, dan Windi Susetyo Ningrum, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, (Jambi : PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024) Hal. 127

secara teliti serta mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴⁹ Wawancara dilakukan untuk dapat memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam mengenai konsep yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti telah menyediakan instrument penelitian yang berupa pertanyaan–pertanyaan tertulis sebagai pedoman untuk wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung, yang mana informan mempersiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan–pertanyaan inti sehingga informasi yang diperoleh lebih jelas. Selain itu, peneliti juga memerlukan alat bantu lain seperti alat perekam dan buku catatan yang dapat membantu kelancaran penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca buku-buku, literatur, tulisan, maupun mendokumentasikan apapun data yang dianggap oleh peneliti. Tentunya data yang berkaitan dengan penelitian yang tengah diteliti. Mengumpulkan bahan-bahan data baik yang berupa buku-buku literatur maupun dokumen–dokumen yang berhubungan dengan penelitian baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik dan foto–foto untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber seperti hasil wawancara, pengamatan, dokumen pribadi,

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2017), 290

dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Kemudian data yang terkumpul dapat menggambarkan suatu objek, pemikiran, kondisi ataupun peristiwa yang sedang terjadi pada analisis efektivitas aplikasi Tring yang diterapkan oleh Cabang Pegadaian Syariah Sampang. Hal ini bertujuan untuk memberikan atau mengumpulkan data informasi secara detail terkait suatu objek penelitian atau suatu masalah yang ada mengenai penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yakni memakai teknik analisis data yang mencakup beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yakni merupakan kegiatan dimana untuk mendapatkan data-data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), merupakan cara merangkum atau meringkas, memilih serta memilah data-data yang dianggap penting dalam suatu proses pengumpulan data. Reduksi data dapat dilakukan dengan alat bantu elektronik seperti computer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.
3. Penyajian Data (*Data Display*), setelah dilakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya ialah proses penyajian data kemudian dilakukan penyajian data baik menggunakan uraian singkat, bagan, maupun *flowchart* dan sejenisnya. Melalui penyajian data maka data dapat terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan hingga semakin mudah difahami.
4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*), langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan

kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimungkinkan akan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi ada kemungkinan juga tidak bisa menjawab rumusan masalah.⁵⁰

F. Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Ada beberapa teknik dalam menguji keabsahan data, diantaranya yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam melakukan pengujian pengabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data dilaksanakan dengan mengumpulkan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa analisis data dapat diproses mencari dan menyusun secara sistematis dan yang diperoleh dari hasil wawancara.⁵¹ Dari triangulasi tersebut peneliti mempertimbangkan kembali data yang telah diperoleh. Hal ini bertujuan untuk menguatkan kebenaran informasi yang diperoleh peneliti, yang mana data yang telah dianalisis tersebut dimintai kesepakatan kepada semua sumber terkait kebenarannya sehingga data tersebut akurat.

G. Tahap–tahap Penelitian

Pada bagian ini peneliti menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimulai dari penelitian pendahuluan,

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2017), 292

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2015), 244

pengembangan desain, penelitian sebenar-benarnya, dan sampai penulisan laporan. Adapun tahap-tahap pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra-lapangan

a. Menyusun rencana penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun rancangan penelitian yang dimulai dari pengajuan judul penelitian, melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing, kemudian menyusun proposal penelitian hingga dipresentasikan sampai seminar proposal.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti terlebih dahulu wajib untuk memilih lapangan penelitian yakni menentukan lokasi penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menentukan lokasi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sampang yang merupakan salah satu bagian dari Pegadaian Kantor Wilayah (Kanwil) Surabaya yang berlokasi di Jl. Wahid Hasyim No. 22, Kelurahan Gunung Sekar, Kabupaten Sampang.

c. Mengurus Perizinan Tempat

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan izin penelitian kepada pihak kampus yang kemudian diserahkan kepada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sampang.

d. Menjajaki dan Menilai Kondisi Lapangan

Setelah mendapatkan izin ditempat penelitian, peneliti memulai

penjajakan serta menilai kondisi lapangan agar mengetahui latar belakang objek penelitian.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Pada tahapan ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pihak yang berkepentingan dan bersangkutan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Sampang.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahapan ini sebelum turun ke lapangan peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian seperti alat tulis, alat perekam suara, kamera, dan lain-lain.

g. Persoalan Etika Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi, dan mental. Peneliti menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya dan terdapat di PT. Pegadaian Syariah Cabang Sampang.

2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Pada tahapan ini, dibagi menjadi 8 bagian diantaranya yaitu:

- a. Memahami latar belakang penelitian
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta mengumpulkan data
- d. Mengikuti serta memantau kegiatan
- e. Mencatat data
- f. Mengetahui tentang tata cara mengingat data

- g. Kejenuhan data
- h. Analisis pada lapangan

3. Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini dilakukan dengan memilah data yang telah didapat peneliti melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Setelah semua data disesuaikan dengan rumusan penelitian kemudian data akan disajikan dalam bentuk rangkuman yang berisi tentang uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh, kemudian akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Pegadaian Syariah



Pegadaian merupakan institusi gadai di Indonesia yang memiliki akar panjang sejak masa kolonial Belanda, yang kemudian berkembang hingga masa kini dan menjadi bagian dari sektor keuangan syariah.

Pada mulanya, pegadaian pertama kali melembaga di Indonesia sejak Van Imhoff atau Gubernur Jenderal VOC mendirikan Bank Van Leening. Kemudian pada tanggal 1 April 1901 pemerintah mendirikan lembaga gadai di Sukabumi Jawa Barat dengan Wolf Von Westerode sebagai Kepala Pegadaian Negeri pertama. Sehingga pada setiap 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun (HUT) Pegadaian. Seiring dengan perkembangannya, pegadaian telah melewati beberapa kali perubahan status. Dimulai saat tahun 1901 sebagai Perusahaan Jawatan, tahun 1928 sebagai Perusahaan di Bawah IBW, tahun 1960 sebagai Perusahaan Negara, dan tahun 1969 kembali ke Perjan. Setelah terbitnya PP 103 pada tahun 2000, pegadaian beralih status sebagai Perusahaan Umum (PERUM) dan merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen

Keuangan RI hingga sekarang.

Adapun pegadaian syariah merupakan lembaga yang relatif baru, konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai-nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. Unit Layanan Gadai Syariah merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah berdiri pertama kali di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003, yang kemudian menyusul pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama. Yang mana pada tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.⁵² Hingga tahun 2024 Pegadaian Syariah telah memiliki 102 Cabang dan 672 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia.⁵³

⁵² Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UMY Press, 2020) hal. 145

⁵³ Rahmat Saepulloh, "15 ribu agen baru, pegadaian optimistis ekspansi bisnisnya di 2024" diakses pada hari selasa tanggal 9 Januari 2024 pukul 21:20 <https://wartaekonomi.co.id/read525354/15-ribu-agen-baru-pegadaian-optimistis-ekspansi-bisnisnya-di-2024>

2. Visi Misi PT. Pegadaian Syariah

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti
- 2) Mengembangkan bisnis yang lebih beragam sebagai pendorong pertumbuhan yang memberikan value added bagi seluruh *stakeholder*
- 3) Memberikan service excellence kepada masyarakat dengan fokus melalui:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b) Jaringan kerja yang produktif dan efisien
 - c) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - d) Menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dan manajemen risiko terbaik
 - e) SDM yang profesional berbudaya kinerja⁵⁴

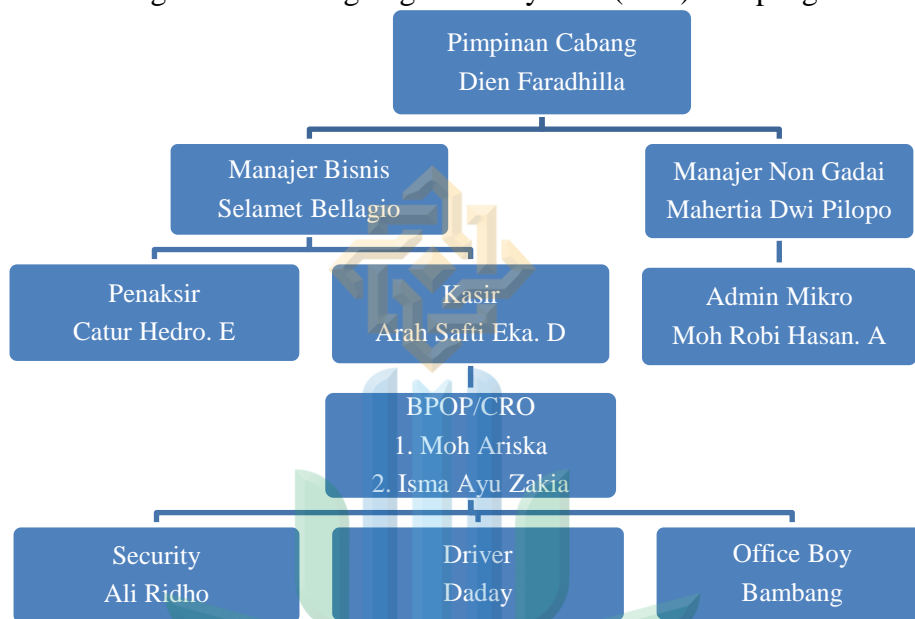
3. Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah CPS Sampang Madura

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan yang berfungsi untuk menjalankan kegiatan operasional guna mencapai

⁵⁴ <https://pegadaian.co.id/> diakses pada tanggal 17 september 2023 pukul 17:52

tujuan yang ditetapkan.⁵⁵ Adapun struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura



Sumber: Cabang Pegadaian Syariah Sampang

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di Cabang Pegadaian Syariah Sampang, yakni sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang PT Pegadaian Syariah bertanggung jawab memastikan seluruh kegiatan operasional dan bisnis berjalan efektif, efisien, serta sesuai ketentuan perusahaan dan prinsip syariah. Ia memastikan setiap kantor cabang dan UPCS memiliki rencana kerja dan anggaran yang terarah, serta memastikan target bisnis seperti omzet, jumlah nasabah, dan pengembangan produk tercapai optimal.

⁵⁵ John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: UGM Press, 2018) hal. 116

Selain itu, Pimpinan Cabang mengawasi pelaksanaan bisnis emas dan produk lainnya, serta merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan. Ia juga bertugas menyusun dan mengawasi laporan operasional serta laporan berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi kinerja cabang.

b. Manajer Bisnis

Manajer Bisnis Gadai PT Pegadaian Syariah bertanggung jawab dalam perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan pengawasan dari seluruh kegiatan operasional bisnis gadai agar berjalan sesuai dengan kewenangan dan standar yang telah ditetapkan. Manajer Bisnis juga berperan penting dalam memastikan setiap proses gadai, mulai dari penerimaan, penaksiran, hingga pencairan pinjaman, dilakukan secara tertib dan sesuai prinsip syariah. Selain itu, manajer ini juga menangani berbagai barang jaminan bermasalah, seperti barang dengan taksiran tinggi, rusak, palsu, atau bermasalah secara hukum, mengelola aset yang terkait dengan penyelesaian bisnis gadai serta merencanakan dan mengawasi proses lelang terhadap barang jaminan yang tidak ditebus oleh nasabah, dengan memastikan seluruh prosedur berjalan transparan dan sesuai ketentuan

c. Manajer Non Gadai

Manajer Bisnis Non-Gadai PT Pegadaian Syariah bertanggung jawab dalam merencanakan, mengoordinasikan, melaksanakan, dan

mengawasi seluruh kegiatan operasional unit bisnis non-gadai agar berjalan sesuai kebijakan perusahaan dan kewenangan yang diberikan. Manajer Bisnis Non-Gadai berperan juga dalam memastikan seluruh produk pembiayaan non-gadai, seperti pembiayaan mikro atau usaha produktif, dikelola dengan efektif dan sesuai prinsip syariah. Dalam pelaksanaannya, Manajer Bisnis Non-Gadai bertugas melakukan survei dan monitoring secara berkala terhadap nasabah untuk memastikan kualitas pembiayaan tetap terkendali dan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Penaksir

Penaksir PT Pegadaian Syariah memiliki peran penting dalam menjaga ketepatan dan keadilan proses pembiayaan berbasis gadai. Penaksir bertanggung jawab dalam melaksanakan penaksiran terhadap marhun (barang jaminan) dengan cepat, tepat, dan akurat untuk mengetahui mutu serta nilainya, yang akan menjadi dasar dalam menentukan harga dasar lelang maupun besarnya pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah. Selain itu, penaksir juga bertugas memeriksa keaslian barang jaminan dan bukti kepemilikan guna memastikan bahwa barang tersebut sah dan sesuai dengan prosedur perusahaan, sehingga dapat meminimalkan risiko kerugian atau sengketa di kemudian hari. Berdasarkan hasil penaksiran tersebut, penaksir kemudian menetapkan nilai taksiran dan menentukan besarnya uang pinjaman (Marhun Bih) sesuai dengan batas kewenangan yang dimilikinya.

e. Kasir

Kasir PT Pegadaian Syariah berfokus pada pengelolaan transaksi keuangan dan pelayanan langsung kepada nasabah. Kasir bertanggung jawab melayani berbagai transaksi gadai, seperti pelunasan pinjaman, pengambilan kembali barang jaminan, perpanjangan masa gadai, serta pencairan dana berdasarkan jaminan yang diajukan nasabah. Selain itu, kasir juga menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang dan memastikan seluruh transaksi tersebut tercatat dengan benar sesuai prosedur perusahaan. Dalam pelaksanaannya, kasir turut membayarkan uang pinjaman kepada nasabah dan menangani berbagai pengeluaran operasional yang menjadi tanggung jawab di tingkat outlet atau unit pelayanan. Di samping itu, kasir wajib menjaga keamanan kas dan ketertiban di ruang kasir, serta memelihara kerahasiaan data transaksi nasabah, guna memastikan keamanan dan integritas keuangan perusahaan.

f. Admin Mikro

Admin Mikro PT Pegadaian Syariah berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional pembiayaan usaha mikro dan kecil. Admin Mikro bertanggung jawab dalam menginput data nasabah serta mempersiapkan seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pembiayaan mikro agar sesuai dengan ketentuan dan prosedur perusahaan. Selain itu, admin juga melaksanakan administrasi terkait produk mikro, mencakup proses registrasi, monitoring angsuran,

hingga penyusunan laporan internal sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pembiayaan. Tidak hanya itu, admin mikro juga turut memberikan pelayanan administratif kepada nasabah, seperti klarifikasi data, perpanjangan pembiayaan, atau pembaruan informasi nasabah, guna memastikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai prinsip syariah.

g. BPOP/CRO

BPOP (*Business Process Officer* Pembiayaan) atau CRO (*Customer Relationship Officer*) PT Pegadaian Syariah berfokus pada pengelolaan hubungan dengan nasabah untuk menjaga kepuasan dan loyalitas mereka. BPOP/CRO tersebut bertanggung jawab menyampaikan informasi terkait produk dan layanan syariah kepada nasabah maupun calon nasabah agar mereka memahami manfaat serta mekanisme layanan yang ditawarkan. Selain itu, BPOP/CRO berperan aktif dalam membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, guna meningkatkan loyalitas serta menjaga citra positif perusahaan. Dalam pelaksanaannya, BPOP/CRO juga menangani keluhan atau komplain nasabah dengan profesional dan melakukan tindak lanjut (*follow-up*) hingga permasalahan terselesaikan, serta memastikan bahwa standar layanan nasabah di cabang terpenuhi sesuai kebijakan perusahaan dan prinsip syariah. BPOP/CRO turut mendukung kegiatan pemasaran dan pengembangan usaha melalui peningkatan kualitas pelayanan nasabah, sehingga dapat mendorong

pertumbuhan bisnis dan memperluas jangkauan Pegadaian Syariah.

h. *Security*

Security PT Pegadaian Syariah berperan menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan lingkungan kerja agar kegiatan operasional berjalan lancar. *Security* bertanggung jawab dalam mengamankan seluruh area kantor, termasuk aset perusahaan seperti uang, barang jaminan, kendaraan, dan dokumen penting. Tugas *security* juga mengawasi keluar masuknya orang dan barang, melakukan patroli rutin, serta mengatur lalu lintas dan parkir di lingkungan kantor untuk memastikan situasi tetap tertib. Selain itu, *Security* berperan dalam menegakkan kedisiplinan internal dan menangani kondisi darurat, seperti kebakaran atau gangguan keamanan, dengan cepat dan terkoordinasi. Dengan demikian, *security* menjadi garda terdepan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, tertib, dan profesional di Pegadaian Syariah.

i. *Driver*

Driver PT Pegadaian Syariah berperan dalam mengemudikan kendaraan operasional perusahaan untuk mendukung kelancaran aktivitas kerja, seperti mengantar pegawai, dokumen, atau barang jaminan dengan aman dan tepat waktu. *Driver* bertanggung jawab memastikan kondisi kendaraan selalu siap pakai, termasuk melakukan pemeriksaan rutin, perawatan ringan, serta menjaga kebersihan dan kelayakan kendaraan. Selain itu, *driver* wajib mematuhi peraturan lalu

lintas dan prosedur keamanan perusahaan, serta menjaga kerahasiaan dokumen atau barang yang dibawa selama perjalanan. *Driver* juga diharapkan bersikap sopan, disiplin, dan bertanggung jawab, sehingga dapat mencerminkan citra profesional dan amanah dari Pegadaian Syariah.

j. *Office Boy*

Office Boy PT Pegadaian Syariah bertugas dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional kantor melalui pelayanan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan kerja. *Office boy* bertanggung jawab membersihkan ruangan kerja, area layanan nasabah, toilet, serta fasilitas umum kantor, agar selalu dalam kondisi bersih dan layak digunakan. Selain itu, *office boy* juga membantu kebutuhan administrasi ringan, seperti mengantar dokumen, menyiapkan keperluan rapat, menyajikan minuman bagi tamu atau pegawai, serta memastikan peralatan kantor berfungsi dengan baik. *Office Boy* juga diharapkan menjaga kerapian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga tercipta lingkungan kerja yang nyaman, bersih, dan mendukung produktivitas di Pegadaian Syariah.

B. Penyajian Data dan Analisis

Sub-bab ini menyajikan temuan empiris yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura, kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif yang diarahkan untuk menjawab tiga fokus penelitian.

1. Pelayanan Aplikasi Tring Di Cabang Pegadaian Syariah (CPS)

Sampang Madura

Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti penyajian ini menyajikan hasil penelitian lapangan mengenai implementasi pelayanan digital melalui aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, Madura. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Pegadaian serta nasabah pengguna aplikasi untuk memahami sejauh mana efektivitas dan kemudahan yang muncul dalam penerapannya. Aplikasi Tring difungsikan sebagai media pelayanan digital utama yang menggantikan sebagian sistem konvensional. Berdasarkan hasil wawancara dengan BPOP/CRO, diketahui bahwa tujuan utama penerapan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas nasabah. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Moh Ariska sebagai BPOP/CRO, yakni:

“Tujuan utamanya ini untuk mempermudah nasabah sih sebenarnya, untuk mempercepat cara kerja juga. Karena dengan bantuan aplikasi Tring itu nanti mempercepat kinerja yang ada di dalam, seperti gadai itu bisa di-*booking* (namun untuk *booking* gadai sekarang belum diperbarui di aplikasi Tring, tapi nanti pasti akan ada). Terus, untuk misalkan tabungan, nabung di aplikasi Tring itu malah lebih mudah dan lebih murah. Jadi, sangat membantu untuk pencapaian di kantor atau kerja-kerja di Pegadaian itu lebih mempercepat.”⁵⁶

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan utama pengembangan aplikasi Tring adalah untuk mempermudah nasabah dan mempercepat proses kerja di lingkungan Pegadaian. Aplikasi ini

⁵⁶ Moh Ariska, “wawancara mengenai tujuan utama aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

dirancang agar layanan seperti transaksi tabungan dan proses gadai dapat dilakukan secara praktis, efisien, dan terjangkau. Meskipun beberapa fitur seperti *booking* gadai masih dalam tahap pengembangan, secara keseluruhan aplikasi Tring dinilai sangat membantu peningkatan kinerja operasional serta pencapaian target pelayanan di kantor. Pendapat tersebut diperkuat oleh keterangan dari bapak Moh Robi Hasan Agustian sebagai Admin Mikro Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, yang menjelaskan bahwa salah satu sasaran utama dari pengembangan aplikasi ini adalah perubahan perilaku nasabah menuju kebiasaan digital:

“Tujuannya untuk merubah habit nasabah, yang mana nasabah paham kalau nanti bisa bayar di mana pun tanpa ke Pegadaian, serta bisa menabung emas di Pegadaian lewat aplikasi tersebut.”⁵⁷

Pernyataan ini menunjukkan bahwa aplikasi Tring bukan hanya alat transaksi digital, tetapi juga bagian dari strategi transformasi digital Pegadaian untuk membentuk perilaku nasabah yang lebih mandiri dan efisien melalui pemanfaatan teknologi. Pendapat serupa juga disampaikan oleh salah satu kasir Pegadaian yaitu ibu Arah Safti Eka Dharma, yang menegaskan dampak nyata kemudahan layanan Tring di lapangan:

“Kalau saya lihat dari nyatanya, itu lebih mempermudah. Karena sekarang jarang nasabahnya ke kantor. Ke kantor cuman untuk gadai emasnya, perhiasannya. Kalau misalnya untuk buku tabungan, mereka langsung pakai aplikasinya.”⁵⁸

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tring telah berhasil mengubah pola layanan dari konvensional ke digital.

⁵⁷ Moh Robi Hasan Agustian, “wawancara mengenai tujuan utama aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁵⁸ Arah Safti Eka Dharma, “wawancara mengenai kemudahan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

Nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran, tabungan emas, dan pengecekan saldo tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Dengan demikian, aplikasi ini berperan penting dalam mendorong transformasi digital dan efisiensi layanan nasabah. Selanjutnya, dari sisi teknis pelayanan, fitur-fitur seperti simulasi cicilan, pembayaran angsuran, dan Tabungan Emas telah memenuhi aspek *Assurance* dan *Reliability* karena proses transaksi berlangsung cepat dan aman. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh ibu Dien Faradhilla sebagai Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Sampang, yakni:

“Kami terus mengoptimalkan fitur-fitur yang ada di aplikasi, memastikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi setiap transaksi, mulai dari pengajuan pembiayaan syariah hingga pembayaran angsuran. Kami juga secara rutin melakukan analisis umpan balik (*feedback*) pelanggan dari aplikasi untuk segera menindaklanjuti dan memperbaiki *bug* atau kesulitan yang ditemukan pengguna. Kedua, kami berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Cabang, khususnya dalam hal pemanfaatan aplikasi dan pelayanan pelanggan secara digital. Selain itu, kami juga mengintensifkan komunikasi dan edukasi digital kepada nasabah mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi.”⁵⁹

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi aplikasi Tring dilakukan melalui tiga langkah utama: peningkatan kualitas fitur aplikasi, pengembangan kompetensi SDM cabang, serta edukasi digital bagi nasabah. Perusahaan berkomitmen menjaga kualitas pelayanan dengan memperbarui fitur, memperbaiki kendala teknis berdasarkan umpan balik pengguna, serta memberikan

⁵⁹ Dien Faradhilla, “wawancara mengenai kualitas dan kemudahan dan fitur-fitur aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

pelatihan internal bagi karyawan agar lebih responsif terhadap kebutuhan digital nasabah. Dalam hal strategi internal, pihak cabang juga berfokus pada edukasi awal kepada setiap nasabah yang datang ke kantor dengan memperkenalkan manfaat dan cara penggunaan aplikasi Tring. Hasil analisis data menunjukkan adanya perbedaan persepsi (disparitas) antara nasabah yang sudah melek digital dengan nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Bapak Suswanto sebagai salah satu nasabah Pegadaian Syariah menyatakan bahwa aplikasi Tring memberikan manfaat nyata dan kemudahan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataannya bahwa:

“Bisa dikatakan efektif mbak, karena bisa mengakses di mana saja layanan-layanan yang ada di Pegadaian itu hanya memakai aplikasi itu. Jadi meskipun saya sibuk atau punya pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan, tinggal memakai aplikasi itu. Jadi tidak perlu ke kantor saya.”⁶⁰

Ibu Fitrotil lailatun hasanah sebagai salah satu nasabah Pegadaian

Syariah menyatakan bahwa:

“Menurut saya aplikasi Pegadaian ini cukup efektif, karena semua layanan Pegadaian bisa diakses melalui aplikasi ini. Jadi meskipun saya gak bisa datang ke Pegadaian, saya tetap bisa cicil emas. Jadi gak repot mbak.”⁶¹

Bapak Yudis Suri Romadhon sebagai salah satu nasabah Pegadaian

Syariah juga memberi pernyataan bahwa:

“Menurutku aplikasi ini cukup efektif sih mbak, karna bisa diakses kapan aja mbak dan aplikasi ini juga mudah digunakan

⁶⁰ Suswanto, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁶¹ Fitrotil lailatun hasanah, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

gitu. Jadi aku gak perlu ke kantor Pegadaian kalau mau bertransaksi, cukup pakai aplikasi Tring ini. Gampang kok.”⁶²

Pengalaman ini menunjukkan bahwa Tring efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi pengguna yang telah terbiasa dengan teknologi digital. Berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM), pengguna ini merasakan tingkat *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* yang tinggi, yang mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan digital Pegadaian. Sebaliknya, data dari segmen nasabah lain, khususnya yang berusia lebih tua atau memiliki literasi digital yang belum seimbang, menunjukkan adanya kendala pada tahap registrasi, verifikasi dan penggunaan aplikasi tersebut. Salah satu nasabah yang berusia 51 tahun yang bernama ibu Rika Erawati menyampaikan bahwa:

“Saya tidak faham mbak jika daftar menggunakan HP jadinya saya mendaftar langsung ke kantor dibantu sama petugas yang di depan itu. Tapi ya itu, sudah dibantu, besoknya lupa lagi. Yang paling susah itu kalau sudah diminta foto-foto KTP itu, dibilang tidak jelas, gagal terus. Akhirnya ya sudah, mending datang saja, lebih pasti.”⁶³

Bapak Anwar Sanusi sebagai salah satu nasabah Pegadaian Syariah menyatakan bahwa:

“Saya kurang paham mbak kalau pakai aplikasi itu, lebih enakan ke kantor biar cepet. Kemarin dibantu registrasi sama petugasnya, tapi kurang paham kalau mau pakai aplikasinya. Kalau ada anak

⁶² Yudis Suri Romadhon, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁶³ Rika Erawati, “wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

saya enak dibantuin tapi kalau kebetulan gak ada di rumah itu bingung yang mau pakai.”⁶⁴

Ibu Eni Puji sebagai salah satu nasabah Pegadaian Syariah menyatakan bahwa:

“kesulitannya itu waktu harus melakukan pendaftaran melalui *handphone*, sehingga memilih mendaftar langsung ke kantor Pegadaian dengan bantuan petugas. Kendala utama yang saya alami adalah di tahap pengunggahan foto KTP yang sering dinyatakan tidak jelas oleh sistem. Akhirnya saya lebih memilih pelayanan langsung karena tidak ribet.”⁶⁵

Keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pada dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* dalam pelayanan Pegadaian. Edukasi singkat di *frontliner* belum sepenuhnya efektif bagi nasabah dengan keterbatasan teknologi. Kondisi ini menandakan perlunya pendekatan yang lebih personal dan berkelanjutan dalam pendampingan nasabah, agar mereka dapat beradaptasi secara bertahap dengan sistem digital. Meskipun demikian, data dokumentasi menunjukkan adanya tren peningkatan jumlah pengguna aplikasi Tring dari waktu ke waktu, meskipun dengan laju pertumbuhan yang melambat. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas aplikasi Tring dalam menjangkau seluruh potensi nasabah masih terhambat oleh faktor non-teknis, khususnya tingkat adaptasi dan literasi digital masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di CPS Sampang telah menunjukkan hasil positif dalam hal efisiensi

⁶⁴ Anwar Sanusi, “wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁶⁵ Eni Puji, “wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025

dan kemudahan layanan bagi nasabah yang melek teknologi, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek edukasi dan pendampingan bagi segmen nasabah yang kurang *familiar* dengan teknologi digital, agar transformasi layanan digital dapat berjalan lebih merata dan inklusif.

2. Kendala yang ditemui oleh Cabang Pegadaian Syariah (CPS)

Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring

Observasi yang dilakukan peneliti menghasilkan penyajian yang membahas secara mendalam berbagai kendala yang dihadapi oleh Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Tring. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, kendala yang muncul dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu kendala internal dan kendala eksternal, yang keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas penerapan aplikasi tersebut di lingkungan kerja maupun di kalangan nasabah.

Kendala internal bersumber dari sisi operasional dan manajemen di lingkungan Pegadaian itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan BPOP/CRO dan Pimpinan Cabang, ditemukan bahwa kendala utama yang dihadapi berasal dari aspek teknis aplikasi dan kesiapan sumber daya manusia (SDM).

“Beberapa fitur dalam aplikasi, seperti *booking* gadai *online* atau sinkronisasi data nasabah, masih mengalami *bug* atau belum diperbarui secara penuh, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan digital. Selain itu, sebagian staf masih membutuhkan peningkatan kompetensi digital agar mampu memberikan pendampingan yang efektif kepada nasabah dengan berbagai latar belakang teknologi. Kurangnya pelatihan intensif dan variasi

materi edukasi menjadi faktor yang memperlambat adopsi optimal aplikasi di tingkat cabang.”⁶⁶

Kemudian ibu Arah Safti Eka Dharma sebagai Kasir di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang menyatakan dalam wawancara bahwasannya :

“Kendalanya mungkin karena kalau misalnya pakai aplikasi di HP kan butuh *wifi* seperti itu. Kadang nasabah kalau ke sini enggak pakai enggak ada kuotanya gitu aja. Jadi, kami sebagai pegawainya ya kasih *wifi* di sini kalau tidak *gathering hotspot* kok. Itu aja. Selebihnya enggak. Jadi kami membantu memberikan internet.”⁶⁷

Dari dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura bersumber dari aspek teknis dan keterbatasan fasilitas pendukung. Pertama, dari sisi internal, aplikasi masih mengalami gangguan sistem seperti *bug* dan pembaruan fitur yang belum optimal, ditambah dengan keterbatasan kompetensi digital pegawai yang belum merata, sehingga proses pendampingan kepada nasabah belum maksimal.

Kedua, dari sisi eksternal, kendala koneksi internet menjadi hambatan nyata bagi nasabah, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses kuota data atau jaringan *wifi* saat bertransaksi. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak pegadaian berinisiatif menyediakan jaringan *wifi* atau *gathering hotspot* di kantor agar pelayanan digital tetap bisa berjalan dengan lancar. Dengan demikian, kendala pelayanan aplikasi Tring

⁶⁶ Moh Ariska, “wawancara mengenai kendala aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁶⁷ Arah Safti Eka Dharma, “wawancara mengenai kendala nasabah pengguna aplikasi Tring dan upaya yang dilakukan”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

bersifat ganda, yakni teknis dan infrastruktur, yang sama-sama memengaruhi efektivitas penerapan layanan digital di lingkungan cabang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari sisi internal, Pegadaian Syariah Sampang masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kapasitas SDM dan stabilitas sistem aplikasi, yang berpengaruh langsung pada efektivitas pelayanan digital.

Selain adanya kendala internal tentu ada juga kendala eksternal yang merupakan faktor penghambat yang paling dominan dan kompleks, terutama yang berkaitan dengan tingkat literasi digital nasabah di wilayah Sampang. Berdasarkan wawancara dengan nasabah, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat di Kabupaten Sampang masih belum terbiasa menggunakan aplikasi keuangan berbasis digital. Sebagian besar nasabah berusia di atas 40 tahun menyatakan kesulitan dalam proses registrasi akun, verifikasi biometrik, dan penggunaan fitur transaksi digital. Mereka menganggap prosesnya terlalu rumit, memerlukan koneksi internet yang stabil, dan tidak selalu kompatibel dengan jenis ponsel yang digunakan. Kondisi ini menyebabkan banyak nasabah lebih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk bertransaksi secara manual. Sesuai apa yang di sampaikan oleh ibu Rika Erawati sebagai salah satu nasabah Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, yaitu :

“Iya, saya sebenarnya pengen coba pakai aplikasi Tring itu, tapi waktu mau daftar malah bingung sendiri, soalnya disuruh foto KTP dan wajah tapi sering gagal katanya tidak jelas. Terus waktu mau lanjut, internetnya putus-putus jadi harus ulang lagi. Kadang juga HP saya tidak bisa buka aplikasinya, katanya versi Android-nya tidak cocok. Jadi akhirnya saya lebih enak datang langsung ke

Pegadaian saja, biar dibantu petugas sekalian transaksi langsung.”⁶⁸

Selaras dengan Bapak Anwar Sanusi sebagai salah satu nasabah

Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, yaitu :

“Sebenarnya saya ingin mencoba menggunakan aplikasi Tring, tapi bingung harus mulai dari menu yang mana. Tampilan menunya banyak dan istilah-istilahnya kurang saya pahami. Selain itu, waktu ingin melakukan transaksi, langkah-langkahnya cukup panjang dan saya takut salah menekan/memilih menu. Kalau ada anak saya, saya dibantu sama anak saya. Tapi kalau gak ada anak saya ya saya enakan ke kantor sendiri daripada bingung memakai aplikasinya. Karna menurut saya penggunaannya cukup susah, apalagi yang tidak terbiasa memakai *handphone*.”⁶⁹

Juga selaras dengan Ibu Eni Puji sebagai salah satu nasabah

Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, yaitu :

“Sebenarnya saya tertarik menggunakan aplikasi Tring, tapi proses pendaftarannya susah, terutama saat proses pengambilan foto KTP yang sering gagal karena dianggap tidak jelas sama sistemnya. apalagi jaringan internetnya kadang gak stabil. Jadinya saya lebih enakan datang langsung ke kantor Pegadaian untuk melakukan transaksi dibantu dengan petugasnya.”⁷⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah masih mengalami kesulitan dikarenakan usia yang kurang mengetahui teknologi dalam proses penggunaan aplikasi Tring, terutama pada tahap registrasi dan verifikasi biometrik yang dianggap rumit serta bergantung pada koneksi internet yang stabil. Selain itu, ketidaksesuaian spesifikasi

⁶⁸ Rika Erawati, “wawancara mengenai kendala dalam menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁶⁹ Anwar Sanusi, “wawancara mengenai kendala dalam menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁷⁰ Eni Puji, “wawancara mengenai kendala dalam menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

ponsel dengan aplikasi juga menjadi kendala teknis yang menghambat penggunaan. Akibatnya, nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian karena dianggap lebih mudah dan pasti. Dengan adanya kendala-kendala perusahaan tetap berusaha untuk mengatasi hal tersebut agar nasabah tetap dapat menggunakan aplikasi itu, seperti yang di sampaikan oleh ibu Dien Faradhilla sebagai Pimpinan Cabang bahwasannya:

“Untuk mengatasi kendala terkait hal tersebut, kami telah mengoptimalkan peran *frontliner* yang aktif untuk memberikan edukasi yang berkelanjutan dan panduan langkah demi langkah serta menyebarkan materi promosi yang jelas dan ringkas”⁷¹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan pihak Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi Tring adalah dengan memperkuat peran *frontliner*. Petugas *frontliner* berperan aktif dalam memberikan edukasi berkelanjutan kepada nasabah, termasuk panduan penggunaan aplikasi secara bertahap serta penyebaran materi promosi yang informatif dan mudah dipahami, sehingga nasabah dapat lebih terbantu dalam memahami dan menggunakan layanan digital Pegadaian. Walaupun pihak Pegadaian telah berupaya memberikan edukasi langsung di kantor dengan pendekatan “memberikan edukasi terlebih dahulu”, hasil di lapangan menunjukkan bahwa strategi ini belum cukup untuk mengatasi kesenjangan digital (*digital gap*). Edukasi yang dilakukan masih bersifat

⁷¹ Dien Faradhilla, “wawancara mengenai upaya yang dilakukan dalam menangani kendala yang ditemui dalam penerapan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

satu kali dan belum menyentuh aspek pendampingan berkelanjutan. Sesuai apa yang di sampaikan oleh bapak Moh Robi Hasan Agustian sebagai Admin Mikro Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang dalam wawancara, yaitu:

“Untuk kendalanya kemungkinan cuma SDM sih, mbak. Di mana pengenalan aplikasi baru itu kan itu sulit. Aplikasi baru di mana biasanya nasabah habit-nya itu datang ke Pegadaian langsung untuk melakukan transaksi. Jadi, untuk memulai lagi dengan aplikasi baru itu butuh habit yang lebih lama, ya. Jadi, adaptasinya lebih lama lagi”.⁷²

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam penerapan aplikasi Tring terletak pada faktor sumber daya manusia (SDM) dan kebiasaan nasabah. Sebagian nasabah masih terbiasa melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian, sehingga proses adaptasi terhadap penggunaan aplikasi digital memerlukan waktu yang lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku atau habit nasabah menjadi tantangan penting dalam mengoptimalkan layanan digital Pegadaian.

Dalam konteks Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model-TAM*), fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Ketika nasabah merasa bahwa aplikasi sulit digunakan atau tidak praktis, maka niat mereka untuk menggunakannya akan menurun. Akibatnya, tingkat adopsi aplikasi Tring di Sampang masih belum seimbang meskipun telah

⁷² Moh Robi Hasan Agustian, “wawancara mengenai kendala yang ditemui dalam penerapan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

dilakukan berbagai upaya sosialisasi. Selain faktor literasi digital, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi juga menjadi kendala signifikan. Beberapa wilayah di Kabupaten Sampang masih memiliki akses internet yang lemah atau tidak stabil, sehingga proses transaksi digital melalui aplikasi Tring sering mengalami kegagalan atau keterlambatan. Hal ini menurunkan kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem dan berdampak pada rendahnya kepuasan nasabah.

Kedua jenis kendala tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital melalui aplikasi Tring belum sepenuhnya optimal di Pegadaian Syariah Sampang. Hambatan internal menuntut perusahaan untuk memperkuat manajemen pelatihan dan kesiapan teknologi, sedangkan hambatan eksternal menuntut adanya strategi literasi digital masyarakat yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

3. Efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura

Sub-bab ini membahas efektivitas implementasi aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura. Analisis ini berfokus pada sejauh mana aplikasi tersebut mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan pelayanan kepada nasabah, serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan partisipasi dan loyalitas pengguna Pegadaian Syariah.

a. Efisiensi Pelayanan dan Percepatan Transaksi

Penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Tring merupakan salah satu bentuk inovasi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam era digital seperti saat ini, kecepatan dan kemudahan akses informasi menjadi tuntutan utama dalam memberikan pelayanan keuangan. Aplikasi Tring hadir sebagai solusi untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan mengintegrasikan berbagai fitur transaksi Pegadaian, baik produk gadai maupun non-gadai, ke dalam satu *platform* digital yang mudah diakses oleh nasabah. Efisiensi pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas suatu inovasi digital.

Sesuai dengan hasil observasi oleh peneliti digitalisasi layanan Pegadaian Syariah berupaya meminimalkan waktu tunggu, mengurangi antrean di kantor, serta mempercepat proses transaksi seperti pembayaran angsuran, pembukaan tabungan emas, dan layanan pembiayaan syariah. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah tidak lagi harus datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, melainkan dapat mengakses layanan kapan pun dan di mana pun. Hal ini sejalan dengan prinsip efektivitas pelayanan publik, efisiensi pelayanan diukur dari kemampuan organisasi dalam memberikan hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Dalam konteks Pegadaian Syariah, aplikasi Tring berfungsi sebagai sarana

digital yang membantu mencapai efisiensi tersebut melalui otomatisasi proses dan percepatan sistem kerja internal. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Moh Ariska sebagai BPOP/CRO Pegadaian Syariah Sampang, penerapan aplikasi Tring dirancang untuk mempercepat dan menyederhanakan berbagai jenis transaksi. Beliau menyampaikan bahwa:

“Adanya aplikasi Tring itu untuk membantu mempercepat segala transaksi-transaksi di Pegadaian. Semua fitur-fitur yang ada di Pegadaian itu hampir ada di aplikasi Tring itu sendiri, baik itu gadai maupun non-gadai. Jadi, sangat membantu mempercepat kinerja di kantor.”⁷³

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi Tring terlihat dari efisiensi waktu dan kemudahan proses transaksi. Nasabah dapat melakukan berbagai layanan seperti pembayaran, tabungan emas, hingga cicilan secara *real-time* tanpa perlu antri di loket cabang. Hal ini sejalan dengan prinsip efektivitas pelayanan, yaitu kemampuan sistem digital untuk menghemat waktu, mengurangi beban kerja, dan meningkatkan produktivitas pelayanan.

b. Kontribusi Aplikasi terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah

Salah satu indikator keberhasilan penerapan layanan digital di lembaga keuangan adalah kemampuannya dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Dalam konteks Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, aplikasi Tring tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi digital, tetapi juga sebagai alat strategis untuk memperluas

⁷³ Moh Ariska, “wawancara mengenai keunggulan dan kemudahan fitur-fitur aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

jangkauan pasar dan meningkatkan loyalitas nasabah. Transformasi digital melalui aplikasi ini menjadi bagian penting dari strategi Pegadaian untuk menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku masyarakat yang kini semakin bergantung pada layanan berbasis teknologi.

Hasil observasi menunjukkan perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan lembaga keuangan. Generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi (*digital native*) cenderung memilih layanan yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja. Dengan demikian, keberadaan aplikasi Tring menjadi langkah strategis bagi Pegadaian Syariah untuk menarik segmen nasabah baru dari kalangan milenial dan profesional muda yang selama ini mungkin belum tertarik menggunakan layanan konvensional. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi media efektif dalam mempertahankan nasabah lama dengan memberikan kemudahan bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan sistem layanan daring yang terintegrasi, nasabah dapat mengakses fitur pembiayaan, tabungan emas, serta pembayaran angsuran melalui satu *platform*.

Hasil wawancara dengan ibu Dien Faradhilla sebagai Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Sampang menunjukkan bahwa aplikasi Tring memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah

nasabah, terutama dari kalangan muda dan pengguna digital. Beliau menuturkan:

“Tentu, penerapan aplikasi tersebut berpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah nasabah. Karena dengan aplikasi Tring, calon dan nasabah eksisting dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri, kapan saja dan di mana saja.”⁷⁴

Selain itu, bapak Moh Ariska sebagai staf BPOP/CRO juga menambahkan bahwa aplikasi Tring membantu menarik minat generasi muda yang sebelumnya enggan datang langsung ke kantor Pegadaian karena citra lembaga gadai yang masih tradisional. Beliau menyebutkan bahwa:

“Misalkan, kayak kita kunjungan ke sekolah-sekolah atau kampus-kampus, itu kan mayoritas malu kalau mau ke Pegadaian. Padahal di Pegadaian itu sudah banyak fitur sebenarnya, kayak investasi. Jadi, lebih membantu lah untuk meningkatkan nasabah, terutama yang muda.”⁷⁵

Dari dua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi Tring tidak hanya terletak pada fungsionalitasnya, tetapi juga pada keberhasilannya dalam memperluas segmen pasar Pegadaian, terutama kepada generasi muda yang melek digital. Melalui digitalisasi ini, Pegadaian Syariah berhasil melakukan *rebranding* citra dari lembaga gadai konvensional menjadi *platform* keuangan syariah yang *modern* dan inklusif.

⁷⁴ Dien Faradhilla, “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁷⁵ Moh Ariska, “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

c. Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu inovasi layanan digital. Dalam konteks Pegadaian Syariah, penerapan aplikasi Tring tidak hanya berfungsi untuk mempercepat proses transaksi, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan nasabah dalam berinteraksi dengan lembaga keuangan. Kepuasan ini muncul ketika layanan digital mampu memenuhi harapan pengguna terkait kecepatan, keamanan, dan aksesibilitas transaksi.

Observasi menghasilkan bahwa Aplikasi Tring memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti pembayaran angsuran, pembukaan tabungan emas, maupun pengajuan pembiayaan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kondisi ini memberikan fleksibilitas tinggi bagi nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan atau mobilitas tinggi. Dengan adanya kemudahan tersebut, Pegadaian berhasil membangun nilai tambah dalam pelayanan yang sebelumnya hanya dapat diakses secara tatap muka menjadi berbasis digital.

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah pengguna aplikasi Tring menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan digital ini, bapak Suswanto menyatakan:

“Bisa dikatakan efektif, mbak. Karena bisa mengakses di mana saja layanan-layanan yang ada di Pegadaian hanya dengan memakai aplikasi itu. Jadi meskipun semisal saya sibuk atau

punya pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan, tinggal memakai aplikasi itu. Jadi tidak perlu ke kantor.”⁷⁶

Juga selaras dengan perkataan Bapak Yudis Suri Romadhon sebagai nasabah Pegadaian Sampang, Yaitu:

“Menurutku aplikasi ini cukup efektif sih mbak, karna bisa diakses kapan aja mbak dan aplikasi ini juga mudah digunakan gitu. Jadi aku gak perlu ke kantor Pegadaian kalau mau bertransaksi, cukup pakai aplikasi Tring ini. Gampang kok.”⁷⁷

Juga selaras dengan perkataan Ibu Fitrotil lailatun hasanah sebagai nasabah Pegadaian Sampang, Yaitu:

“Menurut saya aplikasi Pegadaian ini cukup efektif, karena semua layanan Pegadaian bisa diakses melalui aplikasi ini. Jadi meskipun saya gak bisa datang ke Pegadaian, saya tetep bisa cicil emas. Jadi gak repot mbak.”⁷⁸

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa aplikasi Tring memberikan nilai tambah dalam hal kenyamanan dan efisiensi waktu, yang berimplikasi langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, kondisi ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) menjadi faktor kunci yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan aplikasi.

Efektivitas pelayanan aplikasi Tring juga sangat didukung oleh strategi pelayanan proaktif dari *frontliner* dan admin cabang.

⁷⁶ Suswanto, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁷⁷ Yudis Suri Romadhon, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025

⁷⁸ Fitrotil lailatun hasanah, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025

Berdasarkan wawancara dengan ibu Arah Safti Eka Dharma selaku Kasir dan Moh Robi Hasan Agustian selaku Admin Mikro, upaya peningkatan efektivitas dilakukan melalui sosialisasi langsung dan pendampingan kepada nasabah. Ibu Arah Safti Eka Dharma selaku Kasir menyampaikan bahwa:

“Kalau penerapannya, kami kalau misalnya nasabah datang, kami menawarkan apakah mau daftar aplikasi, karena ini akan mempermudah nasabah untuk ke depannya, seperti transaksi gadai emas dan tabungan emas.”⁷⁹

Sementara itu bapak Moh Robi Hasan Agustian selaku Admin Mikro menambahkan:

“Biasanya kita melakukan sosialisasi secara langsung. Di mana nasabah sudah punya Tring tapi tetap melakukan transaksi di Pegadaian. Kita melakukan sosialisasi langsung dari *fronting* sama nasabah *head-to-head* biar enak. Jadi nasabah lebih paham bagaimana penggunaannya.”⁸⁰

Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa peran aktif petugas *frontliner* menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital. Edukasi dan bimbingan langsung membantu nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi agar dapat menggunakan aplikasi dengan percaya diri, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura tergolong efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

⁷⁹ Arah Safti Eka Dharma, “wawancara mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁸⁰ Moh Robi Hasan Agustian, “wawancara mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

mendorong pertumbuhan jumlah nasabah. Sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh ibu Dien Faradhilla sebagai Pimpinann Cabang, yaitu:

“Tentu, peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi Tring itu cukup signifikan, mbak. ada kenaikan sekitar 80 persen dibanding sebelumnya. Artinya, semakin banyak nasabah yang mulai beralih dari layanan manual ke layanan digital karena merasa lebih mudah dan efisien lewat aplikasi ini.”⁸¹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Tring terbukti efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang, dengan tingkat pertumbuhan pengguna mencapai sekitar 80 persen setiap bulannya sehingga total transaksi mencapai 4.788 transaksi dalam 1 bulan sesuai apa yang di katakana oleh Ibu Dien Faradhilla sebagai Pimpinann Cabang, yaitu:

“Pengguna nasabah Tring di 08 Oktober 2025 471 orang dan di 18 November mencapai 659 orang pengguna sehingga pencapaian transaksi mencapai 4.788 transaksi.”⁸²

Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian semakin diterima oleh masyarakat dan mampu menarik minat nasabah baru sekaligus mempertahankan nasabah lama melalui kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan aplikasi. Efektivitas ini tercermin dari meningkatnya efisiensi operasional, kemudahan akses transaksi, serta kepuasan dan loyalitas nasabah yang terus tumbuh. Selain itu, aplikasi ini berhasil menarik segmen baru dari kalangan muda melalui edukasi

⁸¹ Dien Faradhilla, “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan jumlah nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

⁸² Dien Faradhilla, “wawancara peningkatan jumlah nasabah Pengguna Aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

digital dan promosi aktif oleh petugas cabang. Namun demikian, efektivitas penuh masih memerlukan peningkatan dalam hal adaptasi SDM dan edukasi digital bagi nasabah agar seluruh kalangan dapat memanfaatkan aplikasi dengan optimal. Dengan penguatan aspek tersebut, Pegadaian Syariah berpotensi menjadi lembaga keuangan syariah yang unggul dalam transformasi digital pelayanan berbasis teknologi.

C. Pembahasan Temuan

1. Pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS)

Sampang Madura

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura, ditemukan bahwa penerapan aplikasi Tring telah membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah. Aplikasi ini berfungsi sebagai media digital utama yang menggantikan sebagian sistem konvensional, sehingga transaksi yang sebelumnya memerlukan waktu lama di kantor kini dapat dilakukan secara mandiri melalui perangkat seluler. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal seperti BPOP/CRO, Admin Mikro, dan Pimpinan Cabang, diperoleh temuan bahwa aplikasi Tring mampu mempercepat proses transaksi, memudahkan akses layanan, serta meningkatkan produktivitas pegawai dalam mencapai target pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital

melalui aplikasi Tring telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional di tingkat cabang.

Selain berdampak pada peningkatan efisiensi, penerapan aplikasi Tring juga mendorong terjadinya transformasi perilaku nasabah dari pola transaksi konvensional menjadi digital. Nasabah dengan tingkat literasi digital tinggi menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Tring sangat membantu karena dapat digunakan kapan pun dan di mana pun, sehingga lebih fleksibel dibandingkan dengan layanan manual. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai instrumen transformasi digital Pegadaian dalam membentuk kebiasaan baru masyarakat yang lebih mandiri dan efisien dalam memanfaatkan teknologi keuangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Tring berhasil meningkatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* di kalangan pengguna yang melek teknologi, sesuai dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM).

Pegadaian Syariah Sampang telah melakukan beberapa strategi perbaikan dan optimalisasi. Pertama, meningkatkan peran *frontliner* sebagai agen edukasi digital dengan memberikan penjelasan langsung dan panduan penggunaan aplikasi kepada setiap nasabah yang datang ke kantor. Edukasi dilakukan secara berkelanjutan agar nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi dapat beradaptasi secara bertahap. Kedua, pihak cabang melakukan pelatihan internal bagi karyawan agar lebih kompeten dalam penggunaan sistem digital dan lebih responsif dalam menangani

kendala nasabah. Ketiga, perusahaan terus melakukan pembaruan dan perbaikan sistem berdasarkan umpan balik pengguna untuk memastikan kestabilan dan kecepatan aplikasi. Selain itu, strategi pendukung juga dilakukan dengan menyediakan fasilitas jaringan internet di kantor cabang dan melakukan pendekatan personal terhadap nasabah lanjut usia agar mereka tetap dapat bertransaksi dengan nyaman melalui bantuan petugas.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di Pegadaian Syariah CPS Sampang Madura belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah, meskipun telah memberikan kemudahan dalam aspek akses informasi dan transaksi dasar. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Temuan tersebut sejalan dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh tingkat pencapaian tujuan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal organisasi, termasuk kemampuan sumber daya manusia dan lingkungan sosial tempat organisasi beroperasi. Dalam konteks penelitian ini, tujuan peningkatan jumlah nasabah melalui aplikasi Tring belum tercapai secara optimal karena sebagian besar nasabah masih memiliki keterbatasan literasi digital serta kecenderungan memilih pelayanan tatap muka.

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Fathuddin Abdi dkk di tahun 2020 yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah

Digital Service (PSDS) belum memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberadaan aplikasi digital tidak secara otomatis meningkatkan efektivitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan kesiapan dan pemahaman nasabah terhadap teknologi digital.

Dari keseluruhan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kemudahan transaksi, serta kepuasan nasabah yang melek teknologi. Oleh karena, edukasi digital yang lebih luas, pelatihan intensif bagi pegawai, dan penyempurnaan sistem aplikasi secara berkelanjutan. Jika hal-hal tersebut terus dilakukan, maka transformasi digital di Pegadaian Syariah dapat berjalan lebih inklusif, merata, dan berkontribusi nyata terhadap peningkatan jumlah nasabah serta penguatan citra Pegadaian sebagai lembaga keuangan syariah modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

2. Kendala yang ditemui oleh Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan digital melalui aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan pemerataan penerapan layanan. Kendala-kendala tersebut secara umum dapat dikategorikan menjadi dua kelompok

besar, yaitu kendala internal yang bersumber dari faktor operasional dan manajerial di lingkungan Pegadaian sendiri, serta kendala eksternal yang berasal dari kondisi nasabah dan lingkungan sosial teknologi di wilayah Sampang. Kedua faktor ini saling berkaitan dan sama-sama berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan transformasi digital yang sedang dijalankan oleh Pegadaian Syariah.

Dari sisi internal, hasil wawancara dengan BPOP/CRO dan Pimpinan Cabang menunjukkan bahwa permasalahan teknis pada sistem aplikasi serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM) menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan. Beberapa fitur aplikasi seperti *booking* gadai *online* dan sinkronisasi data nasabah masih mengalami *bug* serta belum diperbarui secara optimal, sehingga menghambat kelancaran transaksi digital. Selain itu, sebagian pegawai masih membutuhkan pelatihan dan penguasaan teknologi digital yang lebih mendalam agar dapat memberikan pendampingan efektif kepada nasabah. Keterbatasan pelatihan dan kurangnya variasi materi edukasi bagi pegawai turut memperlambat proses adaptasi terhadap sistem digital baru ini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi elemen penting dalam menentukan keberhasilan implementasi inovasi digital di lingkungan cabang.

Sementara itu, dari sisi eksternal, kendala yang paling dominan bersumber dari rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi di wilayah Sampang. Berdasarkan wawancara

dengan beberapa nasabah, sebagian besar masyarakat, khususnya yang berusia di atas 40 tahun, masih belum terbiasa menggunakan aplikasi keuangan digital. Mereka mengalami kesulitan dalam tahap registrasi akun, verifikasi biometrik, dan penggunaan fitur-fitur transaksi. Nasabah juga menyampaikan bahwa prosesnya dianggap rumit, memerlukan jaringan internet yang stabil, dan terkadang tidak kompatibel dengan jenis ponsel yang digunakan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar nasabah lebih memilih untuk datang langsung ke kantor cabang agar dapat bertransaksi secara manual dan dibantu langsung oleh petugas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun inovasi digital telah diperkenalkan, kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap teknologi masih terbatas.

Permasalahan ini diperparah dengan keterbatasan akses internet di kalangan nasabah. Berdasarkan keterangan dari Admin Mikro yakni Moh Robi Hasan Agustian, banyak nasabah yang datang ke kantor tanpa memiliki kuota internet, sehingga pihak Pegadaian harus menyediakan jaringan *wifi* atau berbagi *hotspot* untuk membantu mereka mengakses aplikasi Tring. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan digital (*digital divide*) yang cukup nyata di wilayah tersebut, di mana sebagian masyarakat belum memiliki fasilitas pendukung yang memadai untuk menggunakan layanan digital secara mandiri. Hambatan tersebut bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural, karena

berkaitan dengan tingkat ketersediaan infrastruktur komunikasi di daerah pedesaan.

Dari sisi kebiasaan pengguna, kendala lain yang ditemukan berkaitan dengan perubahan perilaku atau habit nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, sebagian besar nasabah masih memiliki kebiasaan melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian. Proses adaptasi terhadap aplikasi digital memerlukan waktu yang cukup lama karena kebanyakan nasabah merasa lebih yakin dan aman ketika bertransaksi tatap muka dengan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama dalam penerapan layanan digital bukan hanya pada teknologi, tetapi juga pada proses perubahan perilaku pengguna yang membutuhkan pendekatan sosial dan edukatif. Dalam konteks Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*–TAM), fenomena ini menggambarkan bahwa tingkat *Perceived Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan masih belum seimbang. Ketika pengguna merasa aplikasi sulit digunakan atau tidak praktis, maka minat mereka untuk menggunakannya akan menurun, yang pada akhirnya menghambat tingkat adopsi aplikasi di lapangan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang telah berupaya melakukan beberapa langkah perbaikan. Salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran *frontliner* sebagai agen edukasi digital yang aktif memberikan penjelasan dan bimbingan kepada nasabah tentang cara penggunaan aplikasi. Edukasi

dilakukan secara langsung melalui panduan langkah demi langkah dan penyebaran materi promosi yang informatif serta mudah dipahami oleh semua kalangan. Strategi ini diharapkan dapat membantu nasabah memahami manfaat dan fungsi aplikasi Tring secara lebih baik, meskipun dalam praktiknya pelaksanaan edukasi ini masih bersifat sementara dan belum berkelanjutan. Selain itu, pihak cabang juga berkomitmen meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan internal yang berfokus pada penguasaan sistem aplikasi dan pelayanan digital. Dengan demikian, pegawai dapat lebih responsif terhadap kendala yang dialami nasabah dan mampu memberikan solusi yang tepat secara langsung.

Meskipun berbagai upaya telah dijalankan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi edukasi dan sosialisasi yang ada masih memiliki ruang untuk pengembangan. Edukasi yang dilaksanakan di kantor cabang cenderung bersifat jangka pendek sehingga diperlukan pendekatan yang lebih berkelanjutan untuk mendukung nasabah, khususnya mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Oleh karena itu, masih diperlukan program sosialisasi dan pelatihan digital yang lebih sistematis, misalnya melalui kegiatan kelompok nasabah, pelatihan berbasis komunitas, atau kerja sama dengan instansi pendidikan setempat. Di sisi lain, peningkatan kualitas jaringan internet di daerah juga menjadi faktor pendukung penting agar penggunaan aplikasi Tring dapat berjalan tanpa gangguan teknis.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pelayanan berbasis aplikasi cenderung unggul pada aspek kecepatan dan keandalan, namun memiliki keterbatasan dalam membangun kedekatan emosional dan rasa aman bagi nasabah dengan tingkat literasi digital rendah. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Iva Khoiril Mala di tahun 2021 yang menemukan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah mampu meningkatkan kemudahan transaksi, tetapi belum sepenuhnya mampu menggantikan pelayanan langsung dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital lebih bersifat sebagai pelengkap, bukan pengganti total pelayanan konvensional.

Dari keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura bersifat ganda, yaitu mencakup kendala teknis dan kendala non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan sistem, *bug* aplikasi, dan keterbatasan jaringan internet, sedangkan kendala non-teknis berkaitan dengan kemampuan adaptasi SDM dan kebiasaan nasabah dalam bertransaksi. Hambatan-hambatan ini berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan digital, karena meskipun teknologi sudah tersedia, kesiapan manusia dan infrastruktur belum sepenuhnya mendukung. Oleh

karena itu, Pegadaian Syariah perlu memperkuat strategi pengembangan SDM, memperluas edukasi digital bagi masyarakat, serta melakukan pembaruan sistem aplikasi secara berkelanjutan agar transformasi digital yang dijalankan dapat berjalan optimal dan inklusif di seluruh segmen nasabah.

3. Efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura, dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi Tring telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan sekaligus mendorong pertumbuhan jumlah nasabah. Aplikasi ini merupakan inovasi layanan digital yang dihadirkan Pegadaian Syariah untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan transaksi di era digital. Hasil wawancara dengan pihak internal dan nasabah menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Tring dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu efisiensi pelayanan dan percepatan transaksi, kontribusi terhadap peningkatan jumlah nasabah, serta peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Dari aspek efisiensi pelayanan, aplikasi Tring berperan penting dalam mempercepat dan menyederhanakan berbagai jenis transaksi, baik gadai maupun non-gadai. Melalui sistem digital ini, nasabah dapat melakukan transaksi seperti pembayaran angsuran, pembukaan tabungan

emas, serta pengajuan pembiayaan syariah secara mandiri tanpa perlu datang langsung ke kantor. Berdasarkan wawancara dengan bapak Moh Ariska selaku BPOP/CRO Pegadaian Syariah Sampang, disebutkan bahwa seluruh fitur utama Pegadaian kini terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Tring berhasil meningkatkan produktivitas operasional cabang dengan cara meminimalkan waktu pelayanan dan mengurangi antrean di loket. Dengan demikian, layanan digital ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga membantu pegawai dalam mempercepat proses administrasi dan pencapaian target pelayanan.

Selanjutnya, dari sisi peningkatan jumlah nasabah, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi Tring berkontribusi secara nyata terhadap pertumbuhan pengguna Pegadaian Syariah, terutama dari kalangan muda dan pengguna digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang, penerapan aplikasi Tring berpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Masyarakat kini dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi secara mandiri, kapan pun dan di mana pun. Selain itu, pihak cabang juga aktif melakukan sosialisasi ke sekolah dan kampus dalam rangka memperkenalkan Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan yang modern dan berbasis teknologi. Strategi ini terbukti berhasil menarik minat generasi muda yang sebelumnya enggan datang ke Pegadaian karena citra lembaga gadai yang

masih dianggap tradisional. Melalui pendekatan digital, Pegadaian Syariah berhasil melakukan *rebranding* citra perusahaan dari lembaga konvensional menjadi *platform* keuangan syariah yang inovatif dan inklusif.

Efektivitas pelayanan digital ini juga tercermin dari tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah pengguna aplikasi Tring, diketahui bahwa nasabah merasa sangat terbantu karena dapat mengakses seluruh layanan Pegadaian di mana saja tanpa harus datang ke kantor. Aplikasi ini dinilai memudahkan transaksi bagi nasabah dengan mobilitas tinggi dan memberikan pengalaman layanan yang cepat, aman, serta efisien. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kondisi tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan aplikasi ini. Dengan kata lain, semakin besar persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula minat pengguna untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital.

Efektivitas aplikasi Tring juga tidak terlepas dari peran strategis petugas *frontliner* dan Admin Mikro cabang. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Arah Safti Eka Dharma selaku Kasir dan bapak Moh Robi Hasan Agustian selaku Admin Mikro, diketahui bahwa pihak Pegadaian aktif melakukan sosialisasi langsung kepada nasabah untuk

mengenalkan manfaat aplikasi Tring serta memberikan panduan penggunaannya secara bertahap. Pendekatan *head-to-head* yang dilakukan oleh *frontliner* terbukti efektif dalam membantu nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi, sehingga mereka dapat memahami cara penggunaan aplikasi dengan lebih percaya diri. Upaya ini menjadi bentuk nyata dari pelayanan responsif yang tidak hanya berfokus pada transaksi, tetapi juga pada pemberdayaan nasabah melalui edukasi digital. Dengan demikian, strategi ini berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan perluasan adopsi layanan digital di lingkungan cabang.

Dari hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang, diketahui bahwa efektivitas implementasi aplikasi Tring juga dapat diukur dari peningkatan jumlah pengguna setiap tahunnya. Berdasarkan data internal, jumlah nasabah pengguna aplikasi Tring meningkat sekitar 80 persen per tahun dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima dan percaya terhadap layanan digital Pegadaian. Kenaikan tersebut juga mengindikasikan keberhasilan program transformasi digital dalam menarik nasabah baru sekaligus mempertahankan loyalitas pengguna lama melalui kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa rendahnya tingkat literasi digital masyarakat Kabupaten Sampang menjadi faktor dominan yang memengaruhi efektivitas pelayanan aplikasi Tring. Sebagian nasabah masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami

fitur, serta mengakses layanan secara mandiri tanpa bantuan petugas. Temuan tersebut sejalan dengan konsep literasi digital yang dikemukakan oleh Gilster, yang menyatakan bahwa literasi digital bukan sekadar kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga kemampuan memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital secara efektif. Ketika literasi digital masyarakat rendah, maka inovasi teknologi tidak akan memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kinerja layanan. Hasil penelitian ini juga menguatkan penelitian Denia Maulani di tahun 2020 yang menemukan bahwa keberhasilan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di wilayah perkotaan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital nasabah yang relatif tinggi. Perbedaan karakteristik wilayah antara daerah perkotaan dan pedesaan menjadi faktor penting yang menjelaskan perbedaan efektivitas pelayanan aplikasi digital.

Berdasarkan keseluruhan hasil temuan dan analisis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura tergolong sangat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan jumlah nasabah. Efektivitas ini tampak dari meningkatnya efisiensi operasional, kemudahan akses transaksi, serta kepuasan pengguna yang terus tumbuh dari tahun ke tahun. Selain itu, aplikasi Tring juga berhasil memperluas jangkauan pasar melalui pendekatan digital yang menarik bagi generasi muda. Namun demikian, efektivitas penuh dari implementasi aplikasi ini masih memerlukan peningkatan pada aspek penguatan kompetensi SDM dan edukasi digital bagi nasabah, agar seluruh

kalangan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Dengan penguatan pada dua aspek tersebut, Pegadaian Syariah Sampang berpotensi menjadi lembaga keuangan syariah yang unggul, adaptif, dan kompetitif dalam menghadapi transformasi digital layanan keuangan berbasis teknologi di masa mendatang.



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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan digital melalui aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang menyediakan layanan yang lebih mudah, cepat, dan praktis bagi nasabah melalui berbagai fitur seperti tabungan emas, pembayaran angsuran, hingga simulasi pembiayaan. Pelayanan ini didukung oleh upaya cabang dalam meningkatkan kualitas fitur aplikasi, memberikan pelatihan kepada karyawan, serta melakukan edukasi langsung kepada nasabah. Di lapangan, pelayanan menunjukkan pola baru di mana nasabah tidak lagi harus datang ke kantor untuk keperluan tertentu, karena sebagian besar layanan dapat diakses melalui aplikasi. Namun demikian, staf Pegadaian tetap responsif dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan pendekatan yang ramah, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.
2. Kendala dalam implementasi pelayanan aplikasi Tring di CPS Sampang bersifat ganda, yang mencakup aspek teknis dan non-teknis. Kendala non-teknis yang paling dominan adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan perubahan perilaku nasabah (*habit*) yang masih terbiasa bertransaksi secara langsung di kantor. Sementara itu, kendala teknis meliputi gangguan sistem/*bug* aplikasi dan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi/jaringan internet di beberapa wilayah, sehingga diperlukan

penguatan berkelanjutan pada aspek kompetensi SDM dan edukasi digital nasabah

3. Secara keseluruhan, pelayanan aplikasi Tring di CPS Sampang Madura tergolong sangat efektif ditandai dengan bertambahnya nasabah dan respon positif yang mana aplikasi ini berhasil memperluas jangkauan pasar Pegadaian Syariah ke segmen generasi muda dan pengguna digital yang sebelumnya enggan datang ke kantor, sehingga memperkuat citra perusahaan sebagai *platform* keuangan syariah yang modern dan inklusif. Meskipun demikian, untuk mencapai efektivitas yang maksimal dan inklusif bagi semua kalangan, diperlukan penguatan berkelanjutan pada aspek kompetensi SDM dan edukasi digital nasabah.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui aplikasi Tring di CPS Pegadaian Syariah Sampang, disarankan agar pihak cabang memperkuat program edukasi dan pendampingan nasabah melalui pelatihan yang sederhana berupa video panduan, dan bantuan langsung yang lebih terstruktur. Selain itu, pengembangan fitur aplikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan umpan balik pengguna agar layanan semakin stabil, mudah dipahami, dan ramah bagi semua kalangan. Pegadaian juga dapat menambah petugas khusus atau *hotline* bantuan digital untuk mendampingi proses registrasi, verifikasi, hingga penggunaan fitur aplikasi. Dengan langkah-langkah tersebut,

pelayanan digital Tring tidak hanya semakin efisien, tetapi juga lebih inklusif dan mampu mencakup seluruh segmen nasabah secara optimal.

2. Untuk mengatasi kendala/hambatan tersebut, Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang disarankan untuk memperkuat upaya edukasi yang fokus pada manfaat jangka panjang aplikasi Tring. Hal ini dapat dilakukan dengan meluncurkan kampanye digital yang menarik, membuat konten video tutorial singkat, dan memberikan insentif khusus (seperti diskon atau *cashback*) bagi nasabah yang rutin bertransaksi melalui aplikasi. Selain itu, perlu adanya pelatihan rutin bagi seluruh staf, khususnya *frontliner*, mengenai keterampilan komunikasi persuasif dan penguasaan teknis aplikasi Tring secara mendalam, agar mereka mampu menjadi *trainer* yang efektif bagi nasabah di lokasi.
3. Agar efektivitas aplikasi Tring tidak hanya terbatas pada peningkatan jumlah nasabah muda, Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang disarankan untuk merancang strategi pemasaran digital yang lebih inklusif dan tersegmentasi. Misalnya seperti membuat materi promosi yang ditujukan khusus untuk segmen masyarakat pedesaan atau kelompok usia tertentu dengan bahasa dan visual yang lebih mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- “Homepage Pegadaian”, diakses pada tanggal 17 september 2023 pukul 17:52, <https://pegadaian.co.id/>
- Abdi, Fathuddin, Feni Hariyati, Mellya Embun Baining, ” Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah *Digital Service*) dalam meningkatkan jumlah nasabah” dalam *Indonesian Journal Of Islamic Economics and Business*, 5 (1), 2020.
- Agustian, M Robi Hasan. “wawancara mengenai kendala yang ditemui dalam penerapan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Agustian, M Robi Hasan. “wawancara mengenai tujuan utama aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Agustian, M Robi Hasan. “wawancara mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Alfiyah, Siti, et al, “Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember Sudirman dalam Meningkatkan *Brand Awareness* di Masyarakat Ditinjau dari Aspek Pelayanan, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan”, 01 (03) 2025.
- Anisa, Heldinia, “Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital* (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung”, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Ariska, M. “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Ariska, M. “wawancara mengenai kendala aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Ariska, M. “wawancara mengenai keunggulan dan kemudahan fitur-fitur aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Ariska, M. “wawancara mengenai tujuan utama aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Aurellia, Evania Indri, dan Danny Wibowo, “Analisis efektivitas digital service sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan usaha PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang” dalam *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11 (10), 2022.
- Baihaqi, Ahmad, Gusti Muhammad Hidayatullah, Rini Astuti, “Efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada

- PT. PLN (Persero) ULP Amuntai”, dalam Jurnal Administrasi Negara, 6 (2), 2025.
- Bakaruddin, et al, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru” dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2 (3), 2023.
- Dahmiri, *Strategi Pemasaran Pada Perguruan Tinggi Swasta*, Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2025.
- Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UMY Press, 2020.
- Dharma, Arah Safti Eka, “wawancara mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Dharma, Arah Safti Eka. “wawancara mengenai kemudahan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Dharma, Arah Safti Eka. “wawancara mengenai kendala nasabah pengguna aplikasi Tring dan upaya yang dilakukan”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Dirgantara, Ahmad Rimba, et al, *Manajemen Usaha Jasa*, Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023.
- Erawati, Rika. “wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Erawati, Rika. “wawancara mengenai kendala dalam menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Erdani, Bayu, dan Indyah Hartami Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, Pekalongan: Penerbit Nem, 2021.
- Fadilla, Hafis Aravik, Reka Amelia, “Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dalam mempermudah pelayanan transaksi nasabah pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa” dalam Jurnal Bisnis Manajemen (JURBISMAN), 2 (3), 2024.
- Faradhillah, Dien. “wawancara mengenai kualitas dan kemudahan dan fitur-fitur aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Faradhillah, Dien. “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Faradhillah, Dien. “wawancara mengenai pengaruh aplikasi Tring terhadap peningkatan jumlah nasabah”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.

- Faradhilla, Dien. “wawancara mengenai upaya yang dilakukan dalam menangani kendala yang ditemui dalam penerapan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Fatlurrahman, “Hardiknas 2025: Kesenjangan akses dan mutu pendidikan di Madura” diakses pada tanggal 04 Mei 2025 pukul 18:51, <https://timesindonesia.co.id/kopi-times/537653/hardiknas-2025-kesenjangan-akses-dan-mutu-pendidikan-di-madura>
- Harefa, Anugerah Tatema, et al, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Hartati, Widya, “Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah *Digital Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Siringo-ringi Rantaurapat”, Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, 2023.
- Hasibuan, Hanifa Rahmi, “Efektivitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dalam meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak” Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.
- Hidayatullah, M F, et al, “Strategi *digital Marketing* dengan instagram dan tiktok pada butik Dot. Id”, dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Human Falah*, 10 (1), 2023.
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, “Surah Al-Baqarah ayat 185,” dalam *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), <https://quran.kemenag.go.id/>
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Lailatun, Fitrotul hasanah, “wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Mala, Iva Khoiril, “*E-government*: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* Syariah (PDSS) di Pegadaian Cabang Malang” dalam *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3 (2), 2021.

- Maulani, Denia, “*E-government: Efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*”, dalam *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3 (2), 2020.
- Mustofa, Amirul, et al, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV. Jakas Media Publishing, 2020.
- Nisusmiati, Murlina, Yuli Eprianti, Yulpa Rabeta, “Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan *Mobile Banking* terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau” dalam *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EKOMAN)*, 1 (3), 2023.
- Nuraminini, Aisyah, et al, *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*, Riau: CV. Dotplus Publisher, 2021.
- Puji, Eni “wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring”, CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025
- Purnomo, Hery, “Pegadaian Rilis Aplikasi Tring! Investasi Emas Jadi Lebih Mudah” diakses 08 Oktober 2025 pukul 12:09, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8150639/pegadaian-rilis-aplikasi-Tring-investasi-emas-jadi-lebih-mudah>
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rohmi, Putri Kamilatu, “Strategi pengembangan sumber daya insani dalam peningkatan *excellent service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang”, dalam *Jurnal Berbasis Sosial (JBS)*, 1 (1), 2020.
- Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- S, Moenir A, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Saepulloh, Rahmat, “15 ribu agen baru, pegadaian optimistis ekspansi bisnisnya di 2024” diakses pada hari selasa tanggal 9 Januari 2024 pukul 21:20 <https://wartaekonomi.co.id/read525354/15-ribu-agen-baru-pegadaian-optimistis-ekspansi-bisnisnya-di-2024>
- Sari, Ines Harum, Muhammad Rizqi Aminullah, Putri Kamilatul Rohmi, Zein Arif Hadhori, “Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember”, dalam *Jurnal Inflasi: Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 2 (1), 2024.
- Sugiarti, Titi, *Sistem Informasi Keuangan Sekolah melalui pendekatan Technology Acceptance Model*, Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhma, Wildan Khizbullah, et al, "Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember, Jurnal Penelitian Nusantara", 01 (05), 2025.
- Suprihanto, John, *Manajemen*, Yogyakarta: UGM Press, 2018 .
- Sanusi, Anwar "wawancara mengenai kendala atau hambatan menggunakan aplikasi Tring", CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Suri, Yudis Romadhon, "wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring", CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Suswanto, "wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring", CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Suswanto, "wawancara mengenai kemudahan dan keefektifan layanan aplikasi Tring", CPS Sampang Madura, 17 Oktober 2025.
- Yasin, Sulkan, dan Sunarto Hapsoyo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*, Surabaya: Mekar, 2008.
- Yusuf, A Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Zumarnis, Amalia, "Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam meningkatkan pelayanan di Pegadaian Syariah (Studi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab. Bulukumba)" Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2022.

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura	<ol style="list-style-type: none"> Kualitas Layanan <i>Digital Service Quality</i>) Kendala Implementasi Layanan Digital Tingkat Kepuasan Nasabah Loyalitas dan Minat Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi Tring Kendala Teknis dan Non-Teknis dalam Penggunaan Aplikasi Tring Efektivitas Aplikasi dalam Mempercepat dan Menyederhanakan Transaksi Kontribusi Aplikasi Tring terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Data Primer: diperoleh melalui wawancara mendalam (<i>in-depth interview</i>) kepada pihak internal Pegadaian (Pimpinan Cabang, BPOP/CRO, dan Admin Mikro) serta nasabah pengguna aplikasi. Data Sekunder: Data yang di peroleh dari Dokumentasi dari jurnal, dan penelitian terdahulu, perusahaan termasuk data internal mengenai tren peningkatan jumlah pengguna aplikasi Tring. 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan: Kualitatif Jenis Penelitian: Deskriptif Teknik Pengumpulan Data: Wawancara, observasi, dan dokumentasi Teknik Analisis Data: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura? Apa saja kendala yang ditemui oleh Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura dalam pelayanan aplikasi Tring? Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisatul Kamilah

Nim : 211105010067

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau di buat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 18 November 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Saya menyatakan,



Anisatul Kamilah

NIM. 211105010067

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian: Efektivitas pelayanan aplikasi TRING dalam meningkatkan jumlah nasabah di Cabang pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura

DAFTAR PERTANYAAN

- Fokus Penelitian 1
 1. Bagaimana mekanisme penerapan aplikasi TRING di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?
 2. Apa tujuan dalam menerapkan aplikasi TRING?
 3. Bagaimana strategi yang diterapkan Cabang dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi TRING?
 4. Apakah fitur-fitur dan sistem aplikasi TRING dapat membantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan?
 5. Apa kelebihan atau keunggulan aplikasi TRING di bandingkan pelayanan manual di kantor pegadaian
- Fokus Penelitian 2
 1. Apa kendala yang sering dihadapi cabang dalam melayani nasabah pengguna aplikasi TRING?
 2. Upaya apa yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan atau kendala yang muncul pada penggunaan aplikasi TRING?
- Fokus Penelitian 3
 1. Apakah penerapan aplikasi TRING berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura?
 2. Bagaimana bapak/ibu menilai efektivitas pelayanan melalui aplikasi TRING dalam menarik dan mempertahankan nasabah di CPS Sampang Madura?
 3. Apakah ada saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi TRING agar lebih mudah digunakan oleh nasabah?

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK NASABAH

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan aplikasi TRING dalam melakukan transaksi atau layanan di CPS Sampang?
2. Mengapa bapak/ibu tertarik menggunakan aplikasi TRING?
3. Fitur apa yang sering bapak/ibu gunakan dalam aplikasi TRING?
4. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala atau gangguan dalam menggunakan aplikasi TRING?
5. Apa kendala atau gangguan yang pernah dialami bapak/ibu dalam menggunakan aplikasi TRING?
6. Bagaimana respon/bantuan dari pihak Pegadaian ketika mengalami kendala saat menggunakan aplikasi TRING tersebut?
7. Menurut bapak/ibu apakah layanan aplikasi TRING lebih mudah dan efektif dibandingkan datang langsung ke kantor Pegadaian?
8. Apakah bapak/ibu akan merekomendasikan aplikasi TRING kepada keluarga atau teman?



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



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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : 2089 / Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/09/2025 15 September 2025
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Cabang Pegadaian Syariah Sampang
Jl. Wahid Hasyim, No 22, Rw. V,
Gn. Sekar Kec. Sampang, Kabupaten Sampang
Jawa Timur 69213

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

Nama : Anisatul Kamilah
NIM : 211105010067
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai **"Efektivitas Pelayanan Aplikasi PSDS Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah"** di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Sampang menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Anisatul Kamilah
Nim : 211105010067
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian pada tanggal 20 November 2025, dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Sampang, 20 November 2025



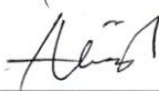



Pimpinan Cabang Pegadaian
Syariah

Sampang,



JURNAL PENELITIAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI TRING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH (CPS) SAMPANG MADURA

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan surat izin penelitian	15 September 2025	Dien Faradhilla	
2	Wawancara dengan Pimpinan Cabang	17 Oktober 2025	Dien Faradhilla	
3	Wawancara dengan Admin Mikro	17 Oktober 2025	Moh. Robi Hasan Agustian	
4	Wawancara dengan Kasir	17 Oktober 2025	Arah Safti Eka Dharma	
5	Wawancara dengan Customer Relation Officer (CRO)	17 Oktober 2025	Moh. Ariska	
6	Wawancara dengan nasabah	17 Oktober 2025	Suswanto	
7	Wawancara dengan nasabah	17 Oktober 2025	Rika Erawati	

Sampang, 17 Oktober 2025



Dien Faradhilla

Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Sampang

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pimpinan Cabang, ibu Dien Faradhilla



Wawancara dengan Customer Relationship Officer (CRO), bapak Moh. Ariska



wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, bapak Suswanto



wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, ibu Rika Erawati



Wawancara dengan Kasir, ibu Arah Safti Eka Dharma



Wawancara dengan Admin Mikro, bapak Moh. Robi Hasan Agustian



Wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, Ibu Fitrotul Lailatun Hasanah



Wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, Bapak Yudis Suri Romadhon



Wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, Bapak Anwar Sanusi



Wawancara dengan Nasabah CPS Sampang, Ibu Eni Puji



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://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Anisatul Kamilah
NIM : 211105010067
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Efektifitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 November 2025
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(Dr. Henni F. Q)

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





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>



SURAT KETERANGAN

Nomor : 4912 /Un.22/D.5.KP.4/KM.05.00/11/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Perbankan Syariah;
menerangkan bahwa :

Nama : Anisatul Kamilah
NIM : 211105010067
Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 24 November 2025

A.n. Dekan
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

Ana Pratiwi

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

SITASI ARTIKEL JURNAL DOSEN FEBI

Ines Harum Sari, Muhammad Rizqi Aminullah, Putri Kamilatul Rohmi, Zein Arif Hadhori, “Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember”, dalam Jurnal Inflasi: Ekonomi, Manajemen dan Perbankan, 2 (1), 2024 38-43

M F Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, Nikmatul Masruroh, Nur Ika Mauliyah, “Strategi *digital Marketing* dengan instagram dan tiktok pada butik Dot. Id”, dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Human Falah, 10 (1), 2023 126-135

Putri Kamilatul Rohmi, “Strategi pengembangan sumber daya insani dalam peningkatan *excellent service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang”, dalam Jurnal Berbasis Sosial (JBS), 1 (1), 2020 17-30

Ahmad Baihaqi, Gusti Muhammad Hidayatullah, Rini Astuti, “Efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai”, dalam Jurnal Administrasi Negara, 6 (2), 2025 591-601

Wildan Khizbullah Suhma, et al, Optimalisasi Transformasi *Digital BRIMO* dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember, Jurnal Penelitian Nusantara, 01 (05) (Mei 2025), hal 88

Siti Alfiah, et al , Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember Sudirman dalam Meningkatkan *Brand Awareness* di Masyarakat Ditinjau dari Aspek Pelayanan, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan, 01 (03) (Januari-Maret 2025), hal 474

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

BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Anisatul Kamilah
Nim : 211105010067
Tempat,Tanggal Lahir : Jember, 21 November 2002
Alamat : Jl. Sumber Urip Lingk. Mmrapa RT/RW
001/007, Sempusari, Kaliwates, Jember
Agama : Islam
No. HP : 082332755299
Alamat Email : anisatulkamilah65@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK ABA Bhustanul Atfal 4 (2007-2009)
SD : SDN Mangli 02 (2009-2015)
MTS : MTS Nurul Jadid Paiton (2015-2018)
MA : MA Nurul Jadid Paiton (2018-2021)
Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)