

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE UNTUK KEMUDAHAN LAYANAN
NASABAH PERSPEKTIF KEUANGANSYARIAH
(Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

**SEPTI HIKMAH LAELA DZIKRI
NIM. 1817202124**

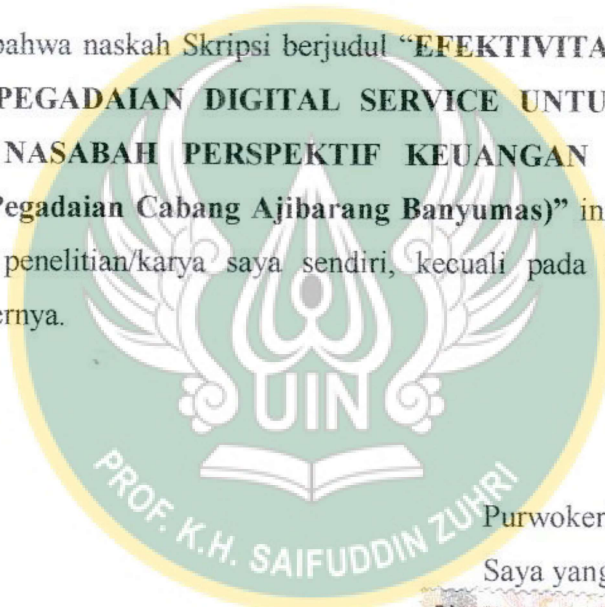
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Septi Hikmah Laela Dzikri
NIM : 1817202124
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah Skripsi berjudul “**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE UNTUK KEMUDAHAN LAYANAN NASABAH PERSPEKTIF KEUANGAN SYARIAH (Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas)**” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.



Purwokerto, 07 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



Septi Hikmah Laela Dzikri
NIM. 1817202124



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL
SERVICE UNTUK KEMUDAHAN LAYANAN NASABAH
PERSPEKTIF KEUANGANSYARIAH
(Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas)**

Yang disusun oleh Saudara **Septi Hikmah Laela Dzikri NIM 1817202124** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **04 April 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Pembimbing/Penguji

Dr. H. Chandra Warsito S. TP., S.E., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Purwokerto, 13 April 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Saizu Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini, saya sampaikan bahwa :

Nama : Septi Hikmah Laela Dzikri

NIM : 1817202124

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE UNTUK
KEMUDAHAN LAYANAN NASABAH
PERSPEKTIF KEUANGAN SYARIAH
(Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang
Banyumas)**

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 07 Maret 2023

Pembimbing,



Dr. H. Chandra Warsito, M.Si.

NIP. 19790323 201101 1 007

MOTTO

“Jika ada kesulitan jangan mudah untuk menyerah, jika ada masalah jangan mudah untuk berbagi menceritakan permasalahanmu terhadap orang lain yang tidak bisa untuk dipercaya. Karena pada akhirnya yang bisa menyelesaikan masalah tersebut hannya diri kita sendiri. So, apapun masalah dan ujiannya tetap semangat untuk diri sendiri”

-Septi Hikmah Laela Dzikri-



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL
SERVICE UNTUK KEMUDAHAN LAYANAN NASABAH PERSPEKTIF
KEUANGAN SYARIAH**

(Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas)

SEPTI HIKMAH LAELA DZIKRI

1817202124

E-mail: Septihikmahlaela@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Profesor. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian. Pegadaian mengembangkan layanan digital, harapannya nasabah dapat menerima berbagai layanan hanya dengan menginstal aplikasi Pegadaian di ponsel cerdas para nasabah. Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merupakan aplikasi terbaru PT. Pegadaian (Persero) dirilis pada tahun 2018. Aplikasi ini seperti mobile banking yang membantu layanan masyarakat atau nasabah pegadaian untuk melayani transaksi gadai dan non gadai.

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui seperti apa efektivitas penggunaan Aplikasi PDS dalam mempermudah pelayanan terhadap Nasabah. mendeskripsikan bagaimana penggunaan aplikasi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang dalam perspektif keuangan syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang didapatkan dari penelitian ini merupakan hasil data wawancara penulis dengan nasabah dan karyawan Pegadaian Ajibarang, selain itu data pendukung lainnya berupa hasil observasi yang dilakukan penulis dan dokumentasi yang didapatkan ketika proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan efektivitas produk dapat tersampaikan dengan cepat dan mudah melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), dapat meningkatkan pelayanan, komunikasi terhadap nasabah dan mengurangi biaya perusahaan. Meskipun begitu ditemukan juga beberapa kendala di antaranya adalah eror sistem dalam proses transaksi dan belum adanya fitur pembayaran langsung melalui aplikasi PDS sehingga nasabah harus membuka dua aplikasi sekaligus untuk melakukan proses pembayaran, kendala jaringan yang sering mengalami *maintenance*/lambat dalam beroperasi. Perspektif manajemen keuangan syariah dipegadaian pada aplikasi PDS yaitu adanya Prinsip Bagi Hasil (sharing) Antara Bank dengan Pihak Pegadaian dan tidak adanya gharar.

Kata Kunci: Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Untuk Kemudahan Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah.

**THE EFFECTIVENESS OF USING THE PAWNSHOP DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATION FOR THE EASE OF CUSTOMER SERVICE FROM AN ISLAMIC FINANCIAL PERSPECTIVE.
(CASE STUDY OF AJIBARANG BANYUMAS PAWNSHOP UNIT)**

SEPTI HIKMAH LAELA DZIKRI

1817202124

E-mail: Septihikmahlaela@gmail.com

Departement of Islamic Economics Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Professor K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The development of information and communication technology can also help humans in carrying out their activities because all activities can be carried out quickly, easily, and precisely. After all, providing fast service to the community also improves the performance of Pegadaian institutions. Pegadaian develops digital services, the hope is that customers can receive various services by simply installing the Pegadaian application on customers smartphones. The PDS (Pegadaian Digital Service) application is the latest application of PT Pegadaian (Persero) released in 2018. This application is like mobile banking which helps public services or pawnshop customers to serve pawn and non-pawn transactions.

The purpose of this research is to find out what the effectiveness of using the PDS application is in facilitating services to customers. Describe how the use of the PDS application at the Pegadaian Ajibarang Branch Unit from the perspective of Islamic finance. This research is qualitative. The data obtained from this study are the results of the author's interview data with customers and employees of Pegadaian Ajibarang, besides that other supporting data in the form of observations made by the author and documentation obtained during the research process.

The results showed that the utilization of product effectiveness can be delivered quickly and easily through the Pegadaian Digital Service (PDS) application, which can improve service, and communication with customers and reduce company costs. Even so, several obstacles were also found, including system errors in the transaction process and the absence of a direct payment feature through the PDS application so that customers have to open two applications at once to make the payment process, network constraints that often experience maintenance / slow in operation. The perspective of shariah financial management is held on the PDS application, namely the principle of profit sharing between the Bank and the Pawnshop and the absence of usury.

Keywords: The effectiveness of using the pawnshop digital service (pds) application for the ease of customer service from an islamic financial perspective.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	H	Ha (dengan garis dibawah)
خ	kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Ze (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ص	Syin	Sy	Esdanye
ط	Šad	<u>S</u>	Es (dengan garis dibawah)
ظ	d'ad	<u>D</u>	De (dengan garis dibawah)
ظ	Ṭa	Ṭ	Te (dengan garis dibawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan garis dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. **Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. **Ta' marbutah diakhir kata bila dimatikan ditulis h**

حكمة	Ditulis	hikmah
جزيرة	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap kedalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

تراثة الأولياء	Ditulis	karamahal-auliya'
----------------	---------	-------------------

- b. Bila ta' marbutahhidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	zakatal-fitr
------------	---------	--------------

4. *Vokal pendek*

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	ditulis	U

5. *Vokal panjang*

1.	Fathah +alif	ditulis	ā
	الجاهلية	ditulis	<i>ḥahiliyyah</i>
2.	Fathah +ya' mati	ditulis	ā
	تنساحي	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

6. *Vokal rangkap*

1.	Fathah +ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	Bainakum
2.	Fathah+wawu mati	ditulis	Au
	قاول	ditulis	Qaul

7. *Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof*

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
الذين سواك انتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

8. Kata sandangalif+lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
القرون	Ditulis	<i>al-Qur'in</i>

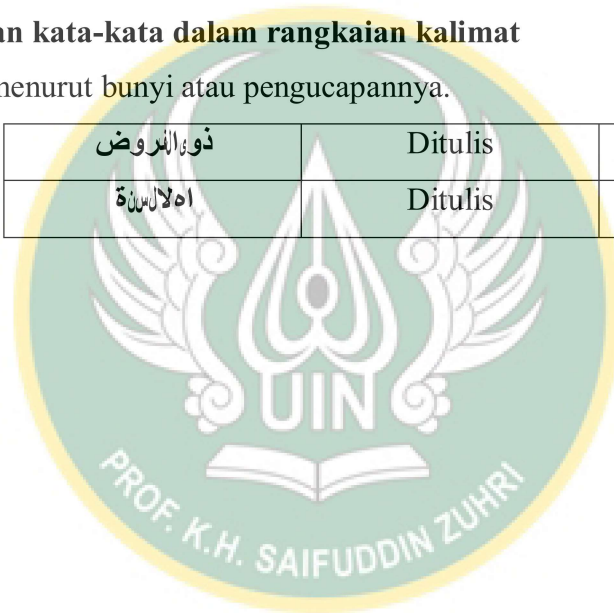
b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sami'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذو النوروز	Ditulis	<i>zawīal-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahlas-Sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi Efektivitas Manajemen Layanan Terhadap Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas) Sebagai salah satu syarat penulis dapat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari kampus UIN tercinta Prof. K.H. Saifuddin Zuhri dari Purwokerto.

Dalam perjalanan penulis selama menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari banyaknya kebaikan dan ketulusanyang selalu mengalir dan menyelimuti penulis, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang selalu ada disamping penulis untuk membimbing, memberi saran, mendukung, dan menebar kebaikan kepada penulis. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si., Selaku ketua jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., Selaku koord. Prodi perbankan syariah
8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas segala saran, bimbingan, dukungan, bantuan, keikhlasan,

dan harapan baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Semoga Allah memudahkan segala aktivitas dan cita-cita yang bapak harapkan.

9. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Profesor. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Ibu Titik Arina selaku pimpinan Unit Cabang Pegadaian Ajibarang yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di UPC Ajibarang Banyumas. Dan terimakasih kepada para staf: Ibu Diah, Bapak Fahrul, Bapak Aziz, Bapak Eko, seluruh jajaran UPC Ajibarang Banyumas yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Bapak Supartin dan Ibu Mulyati yang selalu sabar membimbing, melatih, selalu berjuang dan selalu mendukung setiap keinginan penulis. Terima kasih Ibu, Ayah, atas dukungannya selama ini, terima kasih sudah sabar merawatku selama ini. Kata terima kasih mungkin tidak sesuai dengan rasa sayangmu saat ini, tapi semoga penulis bisa membawakanmu kebahagiaan di masa depan.
12. Aulia Okta Imani T yang selalu menjadi support system yang baik selama ini, terimakasih karena selalu sabar merawat adikmu ini ketika harus bolak-balik masuk RS, terimakasih selalu menjadi pendengar yang baik meskipun kadang bocor juga ke mama, terimakasih sudah menjadi partner dirumah yang baik selama ini meskipun sering ribut kaya tom&jerry. Doa baik untuk mba dan Semoga doa dan keinginan mba terkabul
13. Unik Puspita N, Prihatin Oki L. yang selaku menjadi kaka saya. Terimakasih untuk nasehat dan support systemnya selama ini.
14. Nuril Malasani selaku menjadi Tante/Lilik yang baik untuk saya selama ini, terimakasih untuk donasi yang diberikan kepada saya selama 8 semester setiap bulannya. Semoga kebaikan lilik dibalas oleh Allah SWT.
15. Aditya Tri Hartanto terima kasih sudah bersedia menjadi teman saya selama kuliah, saya tahu bahwa memahami dan menerima segala sifat dan

perbuatan saya itu tidak mudah, semoga kita bisa bersama lagi di tempat dan suasana yang baru.

16. Keluarga besar Bani Khanapi dan Bani Suradi, terima kasih atas segala doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
17. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Cangkatan 2018. Setiap dari kita pasti melewati fase yang berbeda, jangan menyerah, mari kita selesaikan studi ini dengan baik.
18. Kepada seluruh keluarga, sahabat, teman, dan pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan kita dibalas oleh Allah SWT.
19. Terima kasih kepada seluruh pihak yang pernah singgah tapi tak pernah sungguh dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas pelajaran dan harapan yang sempat hadir. Semoga kita bisa bertemu lagi dalam kondisi dan tempat terbaik menurut takdir.
20. Terima kasih kepada diri ini, yang selalu kuat menghadapi segala macam tantangan dan rintangan yang ada dalam hidupmu. Perjuanganmu belum selesai, mari siapkan lagi strategi *classic* untuk mencapai *victory* pada rank *mythical glory* di kehidupan ini.

Penulis sadar betul bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak ditemukan kekurangan, kesalahan, dan keterbatasan yang penulis sadari maupun yang tidak disadari. Untuk itu penulis selalu mengharap kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat digunakan dengan baik dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga segala kebaikan dan amal ibadah kita semua diberi balasan yang baik dari Allah SWT. Aamiin

Purwokerto, 07 Maret 2023



Septi Hikmah Laela Dzikri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTARLAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah	10
C.Tujuan Penelitian	11
D.Manfaat Penelitian	11
E.Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	133
A.Kajian Teori.....	133
1. Teori Efektivitas Layanan.....	13
2. Manajemen Keuangan Syariah.....	14
3. Pelayanan Jasa	20
4. Pegadaian	25
5. Pegadaian Digital Service dan Fungsi Kemudahan Layanan Bagi Nasabah.....	29
6. Teori Sistem Informasi Manajemen	33

	B.Landasan Teologis	35
	C.Kajian Pustaka.	38
BAB III	METODE PENELITIAN	43
	A.Jenis Penelitian	43
	B.Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
	C.Obyek Penelitian.....	44
	D.Subjek Penelitian	44
	E.Teknik Pengambilan Data.....	45
	F.Sumber dan Pengumpulan Data	45
	G.Metode Analisis Data.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
	1. Gambaran Umum Pegadaian dan Aplikasi PDS.....	49
	2. Sejarah Pegadaian	52
	3. Struktur Organisasi.....	53
	B. Deskripsi Informan	58
	C. Efektivitas Penggunaan Aplikasi PDS Di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.....	59
	1. Pelaksanaan.....	60
	2. Informasi dan Data	63
	3. Kontrol Keamanan	66
	4. Efisiensi	68
	D. Analisis Perspektif Keuangan Syariah	70
BAB V	PENUTUP	74
	A.Kesimpulan.....	74
	B.Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Online dan Offline PT UPC Ajibarang Banyumas
Tabel 1.2	Transaksi PDS Per-Unit di Kabupaten Banyumas
Tabel 2.1	Produk dan Layanan Pegadaian
Tabel 2.2	Kekurangan dan Kelebihan aplikasi PDS
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu
Tabel 4.1	Transaksi PDS per Produk Tahun 2022



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service)
Gambar 2.1 Model Konseptual Quality
Gambar 4.1 Data total transaksi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Unit Pegadaian Cabang Ajibarang



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Surat Izin Riset Individual
- Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Mengikuti Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang digunakan pada perusahaan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian (Sasli, 2006: 2).

Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satunya dengan mengifisienkan kinerja. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang efisien, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi daripada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap karyawan ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan dan jika tidak dapat diatasi maka pegawai tersebut akan mengalami penurunan semangat kerja dan disiplin kerja. Untuk mencapai kinerja yang tinggi pimpinan perusahaan harus memperhatikan semangat kerja dan disiplin kerja. Semangat kerja kadang kala diartikan semangat kelompok yaitu perasaan yang dimiliki bersama oleh anggota kelompok mengenai situasi yang dihadapinya. Perasaan bersama apa yang harus dilakukan dan hal-hal

lain yang umumnya diyakini sebagai sesuatu yang layak dan sebaiknya didukung usaha bersama. Selain itu lingkungan kerja fisik dalam perusahaan juga sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan memuaskan pegawainya, karena dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan semangat kerja karyawan sehingga menurunkan kinerja pegawai.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan **menggunakan** kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia), dalam tempo yang **sependek-pendeknya**. Di dalam keadaan yang nyata / sepanjang keadaan itu bisa berubah / tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga dan waktu. Jumlah sumber daya manusia yang tersedia sudah dianggap cukup namun dari segi kualitas masih sangat minim, dalam hal pelayanan intern dan terhadap pelayanan eksternal.

Disiplin kerja merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, karena tanpa adanya disiplin segala kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan akan mendatangkan hasil yang tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya rencana perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Seorang karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walau tanpa diawasi oleh atasan, tidak mencuri waktu untuk melakukan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan pada jam kerja, juga cenderung mentaati aturan yang ada pada lingkungan kerja dengan kesadaran tinggi tanpa ada rasa paksaan. Dengan demikian karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik jika dibandingkan dengan karyawan yang tidak disiplin, karena disiplin adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Tujuan dari manajemen layanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen layanan juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Pegadaian dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih efektif dalam mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka (Kharisna, 2019:72). Semakin berkualitas pelayanannya semakin banyak nasabah yang akan menggunakan produk-produk Pegadaian. Perlu diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabahnya. Dengan latar belakang yang melekat bersama masyarakat sejak dulu hingga saat ini. Pasti hampir kebanyakan orang-orang sudah mengenal sistem dan juga lembaga pegadaian, Dimana pegadaian sendiri telah tumbuh dan berkembang bersama dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat kecil dan menengah.

Lembaga keuangan syariah. Manajemen keuangan syariah tentu saja tidak dapat berjalan tanpa adanya sebuah lembaga. Oleh sebab itu, ada istilah lembaga keuangan syariah. Apa itu lembaga keuangan syariah? Lembaga keuangan syariah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan berpegang pada prinsip syariat Islam dalam menjalankan usahanya. Sementara menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan telah mendapat izin operasional sebagai LKS. Artinya, selain beroperasi dengan prinsip syariat Islam, lembaga tersebut juga harus terjamin legalitas operasinya.

Pegadaian, baik itu bersifat konvensional maupun syariah. Dalam sejarah pembangunan ekonomi di setiap negara termasuk Indonesia merupakan salah satu yang dirasa penting. Dimana hampir kebanyakan kalangan, baik menengah kebawah ataupun menengah keatas yang terkait dengan kegiatan finansial membutuhkan berbagai layanan keuangan. Serta tidak dapat dipungkiri bahwa semua golongan banyak yang menggunakan

jasa dari pegadaian. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor peneliti untuk mencoba membahas dan mengangkat penelitian di sektor finansial yang berkaitan dengan pegadaian.

Dari berbagai jenis pegadaian, baik yang terstruktur maupun yang secara personal, tentunya peneliti tidak bisa mengangkat itu semua dalam pembahasan. Oleh sebab itu, peneliti mencoba untuk mengerucutkan di ranah pegadaian resmi, karena validitasnya dan juga sistematisnya lebih bisa dianggap terpercaya dan dapat dibuktikan secara ilmiah dan sistematis. Pegadaian di bawah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) itu sendiri merupakan lembaga keuangan yang memiliki izin resmi, bertindak sebagai jaminan dalam bentuk pinjaman kredit kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dana kecil atau besar, serta layanan simpanan dan layanan penilaian. Pegadaian harus memiliki nilai ekonomis agar dapat digunakan sebagai penilaian.

Dalam beberapa sumber dijelaskan bahwa Pegadaian adalah kegiatan mengasuransikan barang berharga untuk menerima uang atau barang yang dijamin dan akan ditebus oleh nasabah berdasarkan kesepakatan bersama. (Kasmir, 2016:231). Untuk sejarahnya sendiri, Pegadaian adalah perusahaan milik negara didirikan pada tanggal 1 April 1901 di Sukabumi. Hal yang ingin peneliti soroti untuk pegadaian BUMN adalah tidak jauh dari perkembangan budaya masyarakat dan juga teknologi itu sendiri. Dimana dengan berkembangnya zaman, Pegadaian sendiri juga telah mengembangkan layanan elektronik dengan menggunakan aplikasi Digital Pegadaian yang dapat diunduh dari Playstore atau App Store.

Dapat dilihat bahwa barang yang dijadikan agunan bisa ditebus dan Jika pelanggan tidak menulisnya dalam jangka waktu yang ditentukan, jangka waktu pinjaman akan diperpanjang. Namun, jika nasabah tidak dapat membayar/menebus uang jaminan, barang tersebut akan dilelang, dan pegadaian akan mengembalikan sisa hasil lelang kepada nasabah yang bersangkutan. Kontribusi Pegadaian terhadap perekonomian Indonesia sebagai lembaga keuangan khususnya di bidang jasa keuangan dengan

menyalurkan dana kredit melalui sistem tabungan, Sangat bermanfaat bagi usaha kecil (UMKM) maupun masyarakat. Ciri-ciri usaha pegadaian sebagai berikut menurut Kasmir (2016:231):

1. Jaminan/Menggadaikan barang yang berharga
2. Jumlah pinjaman ditentukan oleh nilai aset agunan.
3. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali.

Setelah perkembangan teknologi informasi perusahaan-perusahaan Indonesia semakin cepat mengimplementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM). Mereka mulai menyadari bahwa SIM sangat membantu dalam meningkatkan kinerja bisnis. Perusahaan yang tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi terkini tidak dapat mengungguli pesaingnya. Penggunaan sistem berkaitan erat dengan kepuasan pengguna. Banyak Peneliti mengakui kepuasan pengguna SIM adalah kunci indikator keberhasilan dalam pengembangan dan implementasi SIM.

Menurut Raymond McLeod Jr. (1996:54), mengemukakan bahwa SIM yaitu Sebuah sistem komputerisasi yang menyediakan informasi kepada banyak pengguna dengan kebutuhan yang sama. Komponen SIM (Sistem Informasi Manajemen) Menurut Susanto (2004:34), Komponen akuntansi terintegrasi ke dalam sistem dan bekerja sama untuk menghasilkan informasi yang andal bagi pengguna. Teknologi memiliki dampak yang besar untuk memajukan organisasi bisnis suatu perusahaan. Kemajuan melahirkan persaingan setiap perusahaan ingin melakukan lebih banyak dan lebih cepat daripada yang lain. Manajemen yang tepat diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis dan dapat dilakukan sesuai kebutuhan.

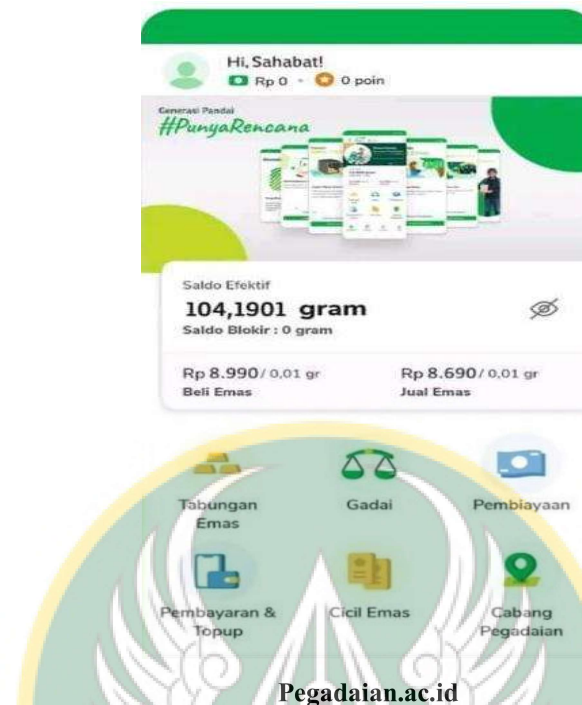
Kegiatan manajemen memerlukan dukungan informasi. Informasi ini dari menurut data yang diproses sinkron menggunakan persyaratan administrasi. Tanpa dukungan informasi yang bisa dibentuk disesuaikan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan, maka kerja pimpinan organisasi dan kerja organisasi bagi masyarakat tidak dapat dilakukan secara maksimal. SIM adalah unit pendukung organisasi (perusahaan). Bekerja pada SIM dimulai

dengan kumpulan data yang benar-benar dibuat atau dihasilkan. Fakta ini tercermin dalam bentuk kegiatan usaha yang berlaku, termasuk perdagangan.

Setiap organisasi membutuhkan departemen SDM yang menangani banyak proses berkaitan dengan kebutuhan organisasi. Sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) disebut sistem informasi sumber daya manusia. Struktur organisasi sebagian besar perusahaan meliputi departemen yang bertanggung jawab atas banyaknya aktivitas yang berkaitan menggunakan sumber daya manusia. Organisasi memiliki kewajiban bisa menaikkan kualitas menggunakan peningkatan baik sistem teknologi kabar juga sumber daya manusianya. Pesatnya perkembangan teknologi dan sistem informasi serta kebutuhan akan informasi data yang akurat, efisien dan efektif di lingkungan pemerintahan berdampak besar terhadap kinerja orang-orang di dalam organisasi. Karyawan Pegadaian Ajibarang dianggap inferior jika kualitas tenaga kerja tidak ditingkatkan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia secara otomatis menaikkan kinerja karyawan.

Pegadaian mulai mengubah perusahaan menjadi perusahaan keuangan. Langkah perubahan ini ditandai dengan diluncurkannya Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperluas target pasar ke kalangan milenial. Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital yang disediakan oleh Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. PDS melayani pelanggan dan prospek yang tertarik dengan pegadaian. Pegawai UPC Ajibarang Ibu Diyah, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jumat, 29 Juli 2022 mengatakan “Aplikasi PDS mirip dengan mobile banking dan memberikan kemampuan informasi yang lengkap tentang produk pegadaian, sehingga nasabah tidak langsung ke pegadaian, hal ini juga mengurangi antrian”. Di bawah ini adalah tampilan dari aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).

Gambar 1.1
Tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).



Gambar 1.1 diatas yaitu tampilan aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service). Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ini terkait dengan informasi produk pegadaian seperti pemesanan gadai online, aplikasi pinjaman, pembukaan rekening deposito emas, pembayaran gadai, pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, power brand nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan lainnya. Aplikasi pegadaian digital ini membuka rekening tabungan emas atau juga memberikan informasi tren harga emas dan harga menarik yang sering diadakan oleh Pegadaian (Uriana, 1 April 2018). Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merupakan aplikasi terbaru PT. Pegadaian (Persero) dirilis pada tahun 2018. Aplikasi ini seperti mobile banking yang membantu layanan masyarakat atau nasabah pegadaian untuk melayani transaksi gadai dan non gadai.

Pegadaian mengembangkan layanan digital, harapannya nasabah dapat menerima berbagai layanan hanya dengan menginstal aplikasi Pegadaian di ponsel cerdas para nasabah. "Nah untuk apa kamu mengundang pelanggan baru? Bagaimana kami akan memberi mereka pengalaman? Teguh Wahyono

Direktur Pegadaian Keuangan dan Teknologi Informasi, mengatakan dalam pertemuan di Hotel Pullman Jakarta, Kamis (15 Maret). Teguh mengatakan, “setidaknya ada empat layanan utama yang bisa diakses dengan aplikasi Pegadaian, antara lain gadai online, pengajuan dana usaha, pembukaan rekening, dan isi ulang. Aplikasi ini bernama Pegadaian Digital Service (PDS) dan akan diluncurkan pada 1 April 2018, alasannya karena perusahaan ingin menarik lebih banyak pelanggan milenial. Saat ini, mayoritas pelanggan Pegadaian berusia di atas 44 tahun, pelanggan Pegadaian sudah siap bahkan banyak profil di atas 44. Ke depan, kami ingin menarik pelanggan yang lebih muda juga. Mengapa? Sistem informasi ini adalah sumber daya penting bagi organisasi bisnis karena menjalankan aktivitas, fungsi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan organisasi dalam suatu organisasi. Penerapan sistem informasi manajemen dalam organisasi dibatasi oleh biaya data yang diterima, pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data, kemampuan karyawan untuk menerima dan memproses informasi”. Unit Pegadaian Cabang Ajibarang menggunakan komputer pribadi dan aplikasi bernama Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai aplikasi untuk sistem informasi manajemen operasional.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Online dan Offline PT UPC Ajibarang Banyumas

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah Pengguna PDS	Jumlah Nasabah Offline
2020	4.769	1.050	3.719
2021	6.471	1.469	5.002

Sumber : Laporan Pegadaian UPC Ajibarang Tahun 2020-2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa nasabah yang menggunakan pelayanan Pegadaian secara offline lebih banyak daripada nasabah yang menggunakan layanan online PDS. Hal tersebut terlihat pada tahun 2020 dimana hanya terdapat 1.050 orang nasabah yang menggunakan PDS dari jumlah keseluruhan 4.769 nasabah. Kemudian sedikit meningkat pada tahun

2021 dimana terdapat 1.469 orang nasabah yang menggunakan PDS dari jumlah keseluruhan 6.471 nasabah.

Penggunaan komputer dan aplikasi PDS sangat penting antara lain untuk pendataan pengolahan data, pemasukan data komoditi/gadai, kemudahan transaksi gadai dan tampilan harga emas logam mulia saat ini. Namun di pegadaian cabang ajibarang ini aplikasi PDS jarang dipakai oleh para nasabah disana, pada hasil wawancara 29 Juli 2022 kepada beberapa nasabah di pegadaian Ajibarang mereka menjawab hal yang serupa alasan mereka lebih memilih pelayanan manual daripada menggunakan aplikasi PDS dikarenakan menurut para nasabah terlalu rumit untuk menggunakan aplikasi PDS, para nasabah lebih memilih untuk menggunakan pelayanan manual. Selain itu, para karyawan pegadaian cabang Ajibarang lebih mengedepankan pelayanan manual dan kurang mengedukasi terkait penggunaan aplikasi PDS tersebut, tidak hanya itu kantor UPC Ajibarang terletak di wilayah yang masih terbilang minim akan ilmu pengetahuan mengenai teknologi sehingga minimnya ilmu pengetahuan mengenai teknologi menjadi alasan utama nasabah untuk lebih memilih menggunakan pelayanan manual, dibuktikan dengan data penggunaan aplikasi PDS per-unit di kabupaten Banyumas sebagai berikut:

Tabel 1.2

Transaksi PDS Per-Unit tahun 2022

NO	Unit	Transaksi PDS
1	UPC Karanglewas	1520
2	UPC Lor Alun-alun	2252
3	UPC Depan UNSOED	1750
3	UPC Mersi	1830
4	UPC Pasar Cerme	1440
5	UPC Tanjung	1470
7	UPC Ajibarang	1310

Sumber: Data MIS Pegadaian.co.id

Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk menegaskan peran sistem informasi manajemen operasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pegadaian. Layanan online diperlukan agar nasabah dapat dengan mudah bertransaksi di pegadaian tanpa harus mengantri untuk mengunjungi pegadaian. Oleh karena itu, jika sistem informasi yang digunakan oleh suatu perusahaan tidak terintegrasi dengan baik. Mendapatkan informasi secara real-time yang akurat dari sistem di departemen mana pun dapat menjadi tantangan. Alih-alih meningkatkan produktivitas, teknologi informasi yang digunakan dalam sistem informasi manajemen tidak terintegrasi dengan baik dan dapat menjadi investasi yang tidak terintegrasi dengan baik dan sia-sia.

Berdasarkan deskripsi latar belakang masalah, peneliti mulai mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendorong peneliti untuk menyelidiki, karena penelitian ini dapat dirumuskan bagaimana efektivitas program penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas lalu bagaimana respon nasabah dan karyawan terhadap efektivitas layanan kinerja pada penggunaan aplikasi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan teoritis dan praktis. Kegunaan teoritis penelitian ini didasarkan pada wawasan dan pengalaman penelitian mengenai dampak sistem informasi manajemen terhadap kualitas manajemen layanan terhadap kinerja pada penggunaan aplikasi PDS di Unit Cabang Pegadaian Ajibarang Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Untuk Kemudahan Layanan Nasabah Perspektif Keuangansyariah(Studikasukas Unit Pegadaian Cabang Ajibarangbanyumas).

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang tersebut, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi PDS dalam mempermudah pelayanan terhadap Nasabah?

2. Bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Ajibarang perspektif keuangan syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seperti apa efektivitas penggunaan Aplikasi PDS dalam mempermudah pelayanan terhadap Nasabah.
2. Mendeskripsikan Bagaimana penggunaan aplikasi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang dalam perspektif keuangan syariah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah referensi penelitian akademik yang dapat menghasilkan wawasan, memperluas pengetahuan serta praktek dan pembelajaran dalam penerapan ilmu pengetahuan teknologi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi, sebagai dasar untuk meninjau dan memberikan informasi tentang sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain atau Umum

Menginformasikan kepada pihak lain tentang manfaat sistem teknologi informasi bagi kepuasan pelanggan, khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat menggunakan sistem teknologi informasi (faktor kenyamanan, kecocokan, kinerja dan sensorik).

E. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang digunakan untuk menyusun karya ini dibagi menjadi lima bab diantaranya sebagai berikut;

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan konsep, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, Kerangka berpikir, Hipotesis. Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam membahas masalah seperti konsep gadai, pemahaman SIMOP, prinsip dasar, pembahasan masalah, pemahaman karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku, kerangka berpikir, hipotesis, dll.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang kondisi objektif dan metode penelitian. Hal ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, lokasi penelitian dan waktu penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian. Bab ini membahas tentang dokumentasi hasil penelitian. menjelaskan mengenai efektivitas manajemen layanan terhadap kinerja pada penggunaan aplikasi PDS di Pegadaian Ajibarang.

Bab V Kesimpulan dan Saran. Bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya dan saran untuk pengembangan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Efektivitas Layanan

Istilah “efektivitas” mengacu pada kesuksesan. Efektif adalah kata yang sederhana, dan efektivitas adalah kata sifatnya. Menurut Effendy (1989) "Komunikasi yang prosedurnya mencapai tujuan yang direncanakan dalam waktu yang ditentukan, dengan biaya yang dialokasikan, dan dengan jumlah karyawan yang dialokasikan" adalah yang dimaksud dengan istilah "efektivitas". Suatu ukuran tercapainya suatu tujuan sesuai dengan apa yang direncanakan merupakan indikator efektivitas dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, sebagaimana didefinisikan di atas.

Menurut Kotler (Laksana, 2018) layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012) pelayanan adalah suatu produk atau jasa yang disajikan sesuai dengan ukuran yang berlaku di lokasi penyelenggaraannya, dan penyampaian yang paling tidak sama dengan apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas Pelayanan adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai kepuasan pelanggan yang sejalan dengan harapan dan keinginan pelanggan. Bisnis yang menawarkan layanan memberikan penekanan yang signifikan pada penyediaan layanan untuk mendorong pelanggan menggunakan penawaran mereka. (Kasmir: 2015). Ada beberapa ciri pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran transaksi.

- b. Tersedianya ragam produk yang diinginkan.
 - c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
 - e. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
 - f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
2. Manajemen Keuangan Syariah

Keuangan syariah semakin diminati masyarakat Indonesia. Hal itu terbukti dengan data OJK yang mencatat aset keuangan berbasis syariah di Indonesia mencapai Rp1.836 triliun per Februari 2021. Total aset tersebut meningkat dibandingkan Desember 2020 yang mencapai Rp1.803 triliun. Keuangan syariah adalah salah satu sistem manajemen keuangan yang menggunakan prinsip dan dasar hukum Islam sebagai pedomannya. Prinsip dan dasar hukum Islam tidak hanya diaplikasikan pada sistem, tetapi juga berlaku pada lembaga penyelenggara keuangan, termasuk produk-produk yang ditawarkannya. Sebagai sebuah sistem manajemen keuangan, tujuannya adalah mengalihkan dana nasabah yang tersimpan di lembaga penyelenggara keuangan kepada pengguna dana. Secara prinsip keuangan, hal ini tidak berbeda jauh dengan manajemen keuangan konvensional. Namun, tentu saja dalam beberapa hal, keuangan berbasis syariah berbeda dengan konvensional.

- a. Prinsip pengelolaan keuangan syariah, Pengelolaan keuangan berbasis syariah harus berpegang teguh pada prinsip, yaitu:
 - Mengharap rida dari Allah SWT.
 - Tujuan yang hendak dicapai haruslah sesuai dengan petunjuk Allah SWT dan hadits Nabi Muhammad SAW.
 - Terbebas dari bunga/riba.
 - Menerapkan prinsip bagi hasil (*sharing*) antara bank dengan nasabah.
 - Sektor yang dibiayai bukan sektor yang dilarang dalam syariah Islam.
 - Investasi yang dilakukan harus terjamin kehalalannya.

- Larangan dalam pengelolaan keuangan syariah

Lalu, apa saja yang dilarang dalam pengelolaannya?

- Riba, sesuai dengan surat Al Baqarah ayat 275-278 yang menyebutkan “Meninggalkan riba atau sistem bunga dan kembali kepada sistem ekonomi syariah”.
- Maisir adalah memperoleh sesuatu dengan mudah tanpa bekerja keras atau judi. Hal ini diatur dalam surat Al Maidah ayat 90 tentang “Meninggalkan segala bentuk usaha yang spekulatif atau perjudian”.
- Gharar adalah segala sesuatu yang bersifat tidak jelas atau tidak pasti. Gharar juga bisa dimaknai sebagai pertaruhan. Hal ini mencakup seluruh transaksi yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam jangkauan. Misalnya, jual beli ikan yang masih ditenakkan dalam air dan belum terlihat hasilnya.
- Boros yang diatur dalam surat Al Isra ayat 26-27 tentang “Meninggalkan segala bentuk pemborosan harta”.

b. Produk keuangan syariah

- 1) Asuransi syariah, Asuransi syariah bisa menjadi pilihan jika kamu tidak cocok dengan pengelolaan asuransi konvensional. Asuransi ini terbebas dari gharar, maisir, dan riba serta menggunakan akad atau perjanjian tertulis, yakni akad tabarru' dan atau tijarah. Asuransi syariah juga misi aqidah, ibadah (ta'awun), ekonomi (iqtishad), dan misi pemberdayaan umat (sosial). Hal ini berbeda dengan asuransi konvensional yang hanya bermisi sosial.
- 2) Surat berharga syariah, bisa memilih produk Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) atau lebih dikenal sebagai sukuk. Sukuk adalah surat berharga yang merepresentasikan kepemilikan aset berupa penerbitan surat utang dengan berbasiskan prinsip syariah. Pada produk sukuk, imbal hasil yang diberikan adalah

berupa uang sewa (ujrah) atau bagi hasil dengan persentase tertentu tanpa riba/bunga.

- 3) Saham syariah, Indeks saham syariah dikeluarkan pasar modal syariah. Dengan demikian, mekanisme transaksinya, baik penjualan maupun pembelian, tidak boleh dilakukan secara langsung untuk menghindari manipulasi harga. Saham ini juga tidak memasukkan saham-saham perbankan ataupun barang yang mengandung unsur haram, misalnya rokok dan minuman beralkohol.
 - 4) Deposito syariah, adalah produk simpanan berjangka yang dikelola menggunakan syariah Islam, dapat memperoleh margin dari bagi hasil (nisbah) sesuai akad mudharabah.
 - 5) Pembiayaan syariah (*leasing*) mempunyai prinsip yang berbeda dengan pembiayaan konvensional. Dalam pembiayaan ini, transaksi dilakukan pemberian pinjaman selaku penjual. Sementara dalam pembiayaan konvensional, posisinya adalah kreditur. Artinya, sebagai penjual, perusahaan harus memiliki barang yang akan dijual kepada konsumen. Lembaga pembiayaan harus membeli barang dari *supplier*, baik secara tunai maupun nontunai. Kemudian perusahaan menjual barang tersebut kepada konsumen dengan harga lebih tinggi sesuai kesepakatan. Namun, transaksi tersebut harus menyebut harga beli ditambah biaya-biaya perolehan dan keuntungan yang diambil perusahaan.
- c. Lembaga keuangan syariah

Manajemen keuangan syariah tentu saja tidak dapat berjalan tanpa adanya sebuah lembaga. Oleh sebab itu, ada istilah lembaga keuangan syariah. Apa itu lembaga keuangan syariah? Lembaga keuangan syariah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan berpegang pada prinsip syariat Islam dalam menjalankan usahanya. Sementara menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah lembaga keuangan

yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan telah mendapat izin operasional sebagai LKS. Artinya, selain beroperasi dengan prinsip syariat Islam, lembaga tersebut juga harus terjamin legalitas operasinya.

d. Perbedaan keuangan syariah dengan keuangan konvensional

Ada beberapa poin yang membedakannya dengan lembaga keuangan konvensional. Berikut ini rangkumannya.

1) Sistem pengelolaan

Dari segi pengelolaan dana, ada perbedaan yang mencolok antara syariah dan konvensional. Pengelolaan dana dalam keuangan syariah harus berpegang pada prinsip Islam. Nah, dalam ajaran agama Islam, ada konsep yang mengharuskan kekayaan harus dipelihara dengan baik dan bermanfaat bagi banyak orang. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan juga harus dilakukan demi mengharapkan rida dari Allah SWT. Dengan merujuk pada prinsip tersebut, tidak dikenal konsep bunga dalam pengelolaan keuangan berbasis syariah. Sebab bunga atau riba adalah salah satu hal yang dilarang ajaran Islam. Karena itu, keuntungan dari pengelolaan dana disebut dengan bagi hasil, baik pendanaan maupun simpanan.

2) Manajemen kegiatan. Dalam hal manajemen kegiatan, ada tiga prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan keuangan berbasis syariah, yaitu dalam hal perolehan dana, investasi, dan penggunaan dana. Ini penjelasannya.

a) Perolehan dana, Cara yang dilakukan dalam memperoleh dana harus sesuai dengan syariah Islam. Dana yang didapatkan lembaga keuangan syariah dari nasabah harus menggunakan akad mudharabah, murabahah, musyarakah, salam, istishna, ijarah dan lain-lain.

b) Investasi, Dari segi investasi, prinsip-prinsip ajaran Islam juga harus diaplikasikan. Dalam ajaran Islam, uang adalah

alat tukar. Uang bukanlah komoditas yang dapat diperjualbelikan. Prinsip tersebut harus dipegang teguh dalam menginvestasikan dana. Penginvestasian dana juga harus melalui lembaga keuangan yang juga menggunakan kaidah-kaidah Islam.

- c) Penggunaan dana, Penggunaan dana dalam manajemen keuangan berbasis syariat harus jelas tujuannya, tidak boleh digunakan untuk sesuatu yang menyimpang dari syariat Islam. Oleh sebab itu, dana dalam sistem manajemen ini biasanya dialokasikan untuk infak, wakaf, dan sedekah.
 - d) Transaksi, Perbedaan lainnya adalah dari segi transaksi. Transaksi dalam keuangan berbasis syariat menggunakan akad tabarru'. Akad tabarru' adalah transaksi dengan tujuan saling tolong-menolong dalam rangka berbuat kebajikan (nonprofit). Dalam akad tabarru', bank sebagai pihak yang berbuat kebajikan tidak mensyaratkan keuntungan apa pun dari transaksi ini. Namun, bank boleh meminta biaya administrasi kepada nasabah, tetapi tidak boleh mengambil laba dari akad tabarru' ini. Selain itu, transaksi juga bisa menggunakan akad tijarah. Akad tijarah bisa digunakan untuk mendapatkan keuntungan (profit), tetapi harus sesuai dengan rukun dan syariat Islam.
- e. Kelebihan Sistem Keuangan Syariah
- 1) Sistem Bagi Hasil, Keuangan syariah tidak memiliki sistem bunga, namun menggunakan sistem bagi hasil dengan menanggung risiko bersama-sama oleh semua pihak yang terlibat. Dengan menggunakan sistem bagi hasil, keuntungan bisa dilihat dengan jelas, dan sistem pembagian hasil telah ditetapkan sesuai kesepakatan di awal. Misalnya, terdapat dua pihak, di mana pihak pertama berperan sebagai pemilik modal, dan pihak kedua sebagai pengelola modal. Kedua pihak ini akan mengetahui

bagaimana keuntungan datang dan pembagiannya sesuai dengan kesepakatan di awal.

- 2) Menggunakan Prinsip Jual Beli Murabahah dalam Sistem Keuangan Syariah Dalam transaksi jual beli, Keuangan syariah menerapkan sistem yang sesuai dengan ketentuan agama islam. Misalnya transaksi antara Bank dan nasabah yang ingin mengajukan kredit. Dengan prinsip murabahah, nasabah dan Bank akan membuat sistem kerja berdasarkan kesepakatan awal yang dibicarakan di awal antara dua pihak yang bersangkutan. Menerapkan prinsip ini berarti kedua belah pihak juga harus membicarakan berapa bunga yang akan dibayar dan diterima oleh masing-masing pihak tanpa melihat suku bunga yang berlaku.
- 3) Terhindar dari Riba, Riba adalah penetapan bunga pada sistem Keuangan syariah saat pengembalian berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok yang dibebankan kepada peminjam. Biasanya persentase yang ditentukan bisa lebih dari nilai barang yang ditransaksikan. Dalam Keuangan syariah, penyajian laporannya tidak hanya menggunakan konsep time value of money dan dibuat sedemikian rupa sehingga terlihat lebih bagus dan memenuhi kebutuhan di mata investor. Keuangan syariah menunjukkan bahwa transaksi bisnis juga bisa mengandung nilai moral dan norma.
- 4) Memiliki Unsur Tenggang Rasa, Keuangan syariah tidak hanya fokus pada pelaksanaan Keuangan, tapi juga terdapat unsur zakat yang menjadi salah satu kelebihanannya. Teori yang ada dalam Keuangan juga tidak sekedar mengatur dan memperhitungkan kepentingan bisnis, tapi juga memperhitungkan kepentingan yang memiliki unsur toleransi pada semua pihak.
- 5) Landasan Hukum dari Tuhan, dengan menggunakan sistem Keuangan syariah, landasan hukum yang digunakan sesuai

dengan kaidah agama Islam. Di mana ketentuan dan dasar hukumnya tidak dibuat oleh tangan manusia, tapi berasal dari Tuhan. Untuk ketentuannya pun tidak dapat diragukan lagi dan tidak akan berubah seiring perkembangan zaman. Menerapkan sistem Keuangan syariah berarti perusahaan akan memiliki tanggung jawab sosial yang lebih besar dan memiliki etika bisnis yang lebih baik.

3. Pelayanan Jasa.

Menurut Petrus Lajor Ginting (2013) Komponen dan tenaga kerja yang digunakan untuk membuat layanan membentuk sistem layanan. Sebuah sistem pelayanan umumnya terdiri dari lima komponen yang harus diperhatikan:

- Teknologi Derajat otomatisasi, peralatan, derajat integrasi vertikal.
- Aliran Proses Urutan kejadian yang digunakan untuk memproduksi jasa.
- Tipe Proses Jumlah kontak yang terlibat (tinggi atau rendah), derajat pelayanan dan integrasi.
- Lokasi dan Ukuran Tempat dimana proses jasa dialokasikan, ukuran setiap tempat jasa tersebut dilaksanakan.
- Tenaga kerja Keterampilan, jenis organisasi, sistem imbalan, derajat partisipasi.

a. Dimensi kualitas pelayanan jasa

Gambaran tentang sejauh mana harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya mereka terima berbeda dengan layanan yang sebenarnya (*perceived service*) diberikan oleh dimensi kualitas pelayanan. Kualitas layanan tergantung pada seberapa responsif perusahaan dan seberapa nyata layanannya. Kualitas layanan harus dimulai dengan apa yang diinginkan pelanggan dan diakhiri dengan bagaimana perasaan mereka tentang hal itu. Kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan seseorang ketika membandingkan kinerja atau hasil seseorang dengan harapan seseorang.

b. Kualitas Layanan Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara apa yang dirasakan pelanggan sebagai layanan dan apa yang mereka harapkan sebagai layanan.

Menurut Leon G Schiffman (2015) menyatakan bahwa *“it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristics of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed”*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih sulit untuk menilai kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas produk. Hal ini benar karena beberapa jasa memiliki karakteristik khusus, karena harus menjaga reputasi, jasa tidak berwujud, bervariasi, diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. Lima Perspektif Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2017) menyatakan bahwa setidaknya lima perspektif kualitas sedang dalam proses pengembangan: *“transcendental approach, product-based approach, user based approach, manufacturing-based approach, dan value based approach”*

- 1) *Transcendental Approach*. Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, itu adalah sesuatu yang hampir tidak mungkin untuk disampaikan, seperti cinta atau keindahan, tetapi dapat dipahami secara intuitif. Menurut sudut pandang ini, orang hanya dapat belajar tentang kualitas melalui pengalaman yang diperoleh melalui pemaparan

berulang kali. (*repeated exposure*). Misalkan produk atau jasa seni musik, drama, lukis, tari dan rupa.

- 2) *Product based approach*. Sudut pandang ini menganggap bahwa kualitas adalah kualitas objektif yang dapat diukur. Misalnya, produk komputer dengan berbagai detail *microchip*, batas memori, *Slam*, fitur tambahan (seperti *wifi* dan *kamera web*), harga, ukuran, dan berat.
- 3) *User based approach*. Sudut pandang ini didasarkan pada kemungkinan bahwa kualitas ditentukan oleh orang yang menilainya mata audiens sehingga produk yang paling sesuai dengan preferensi seseorang (kepuasan terbesar) adalah kualitas terbaik. Perspektif emosional dan permintaan ini juga berpendapat bahwa setiap klien memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dalam hubungannya satu sama lain, sehingga tingkat kepuasan tertinggi seseorang setara dengan kualitas. Misalnya, masakan yang manis, asin, pedas, dan dibuat dengan santan sangat populer.
- 4) *Manufacturing based approach*. Sudut pandang ini, yang didasarkan pada pasokan dan lebih menekankan pada praktik manufaktur dan perindustrian, mendefinisikan kualitas sebagai kepatuhan atau kesesuaian dengan persyaratan.
- 5) *Value based approach*. Dalam perspektif ini, kualitas dilihat dari segi nilai (*value*) dan harga (*price*). Mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai keunggulan yang terjangkau, atau tingkat kinerja tertinggi untuk harga yang dibayarkan. Karena kualitas adalah masalah perspektif, bahkan produk terbaik pun mungkin bukan yang paling berharga. Mobil irit yang bagus, misalnya, tidak sama dengan mobil mewah yang bagus.

d. Model Kualitas Jasa

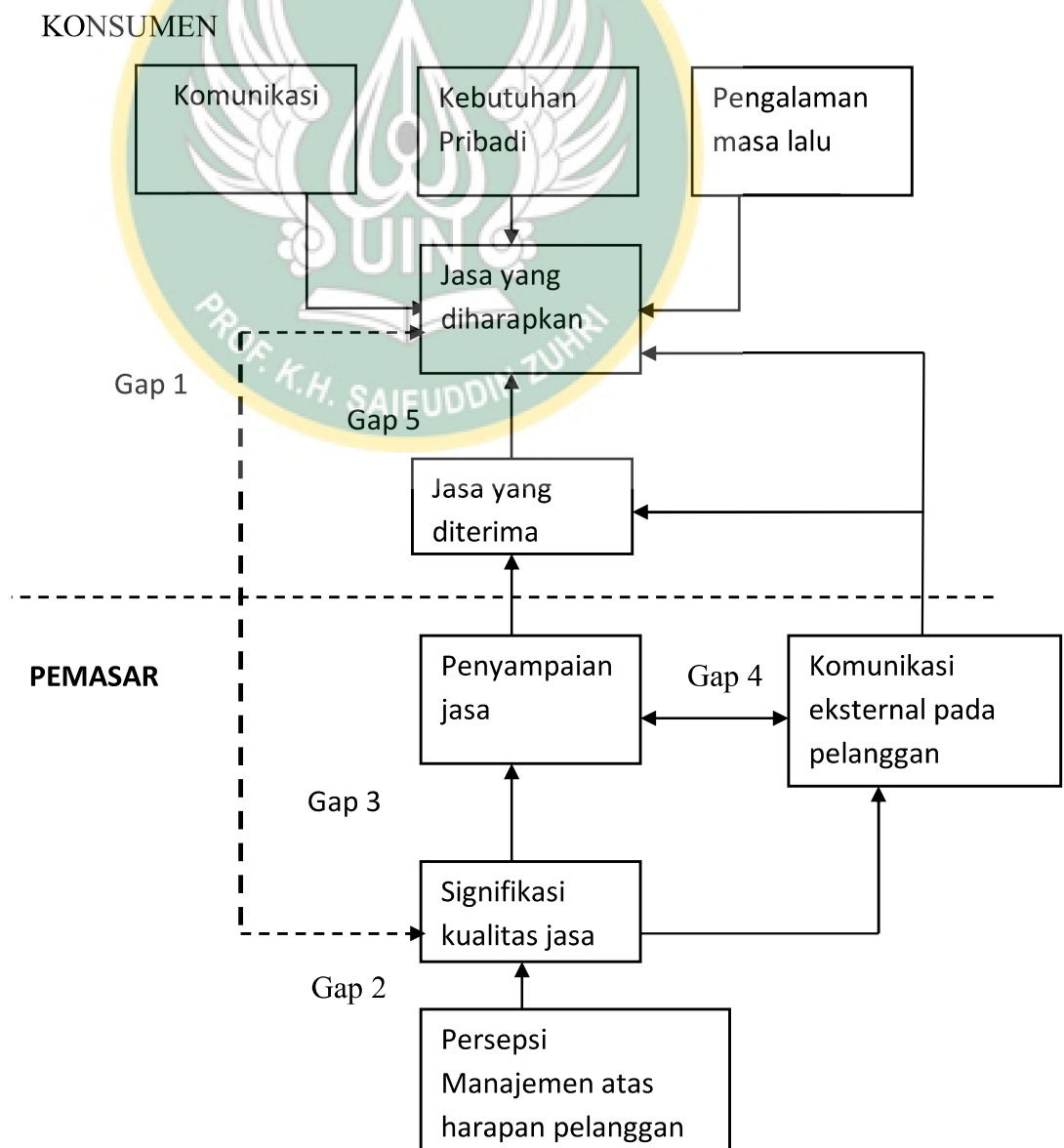
Menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 101) menyatakan bahwa lima kegagalan dalam penyampaian layanan yang diidentifikasi oleh model kualitas layanan Berikut adalah lima kesenjangan:

- 1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, Secara khusus, ada perbedaan antara peringkat pengguna jasa dan persepsi manajemen harapan pengguna jasa.
- 2) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Di antara penyebab ketidaksesuaian adalah kurangnya penetapan tujuan, persepsi ketidakcukupan, standarisasi tugas yang tidak memadai, dan kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas layanan.
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). Faktor-faktor berikut terutama menjelaskan kesenjangan ini:
 - Konflik pesan, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
 - Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
 - Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
 - Sistem kontrol atasan, khususnya sistem penilaian dan penghargaan yang tidak memadai.
 - Kontrol yang dirasakan (*perceived control*), khususnya, seberapa besar karyawan menghargai kemampuan mereka untuk memilih bagaimana mereka ingin dilayani.
 - Kerja tim (*team work*), khususnya, sejauh mana karyawan dan manajemen berkolaborasi untuk menetapkan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

- 4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pernyataan yang dibuat oleh bisnis mengenai komunikasi pemasaran memengaruhi harapan pelanggan terkait kualitas layanan.
- 5) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, khususnya kesenjangan yang ada antara apa yang dirasakan pelanggan dan apa yang mereka antisipasi dari layanan tersebut. Jika keduanya terbukti sangat mirip, organisasi akan mendapatkan efek positif.

Gambar 2.1

Model Konseptual Quality Zeithaml, Parasuraman & Berry (1985)



e. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:284) adalah sebagai berikut:

- Keandalan (*Reliability*), mampu memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.
- Ketanggapan (*Responsiveness*), keinginan untuk membantu klien dan memberikan layanan yang cepat.
- Jaminan (*Assurances*), profesionalisme, pengetahuan, dan kapasitas karyawan untuk menjamin kualitas memenangkan keyakinan dan kepercayaan peserta.
- Empati (*Empathy*), perhatian individual terhadap pelanggan.
- Berwujud (*Tangibles*), penampilan kantor sebenarnya, kantor dan kerangka kerja.

4. Pegadaian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Titin Agustina (2009), gadai adalah jaminan pinjaman jangka pendek yang berlaku selama empat bulan, dapat diperpanjang setiap saat kecuali dibatalkan oleh salah satu pihak, dalam Try Widiyono (2009) Hak Piutang yang diperoleh (kreditor) dalam barang bergerak diserahkan kepadanya oleh yang berhutang (debitur) atau orang lain (pihak ketiga, pemilik, barang) atas namanya dan memberdayakan debitur, dll. Biaya yang dikeluarkan untuk mengamankan barang setelah disita harus didahulukan. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa gadai adalah pinjaman jangka pendek, berlaku selama empat bulan, dapat diperbarui dengan nilai jaminan kepada pihak tertentu, dan dapat dibayar kembali dengan kesepakatan para pihak.

Sejarah Pegadaian Menurut Pegadaian.co.id, "VOC pada tahun 1746 mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai." Ini menandai awal sejarah pegadaian. Pegadaian negara pertama didirikan pada tanggal 1 April 1901 di Sukabumi (Jawa Barat). Pada tahun 1905, pegadaian berbentuk

lembaga resmi yang disebut “JAWATAN”, dan bentuk badan hukumnya diubah dari “JAWATAN” menjadi “PN” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 111 Tahun 1811. Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening. Masyarakat diberi kebebasan untuk mendirikan gadai Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 1960 178 Tahun 1961”.

“Bentuk badan hukum diubah dari "PN" menjadi "PERJAN" sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969, nama badan hukum diubah menjadi "PERUM" bukan "PERJAN."berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000, bentuk badan hukum berubah dari “PERUM” ke “PERSERO” pada tanggal 01 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011, bentuk badan hukum berubah dari "PERSERO" ke "PERSEROAN TERBATAS" pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021”

a. Produk dan Layanan

Usaha utama PT. Pegadaian adalah produk-produk pegadaian yaitu sebagai berikut:

- 1) KCA (Kredit Cepat Aman) adalah kredit yang bekerja dengan sistem gadai dan diberikan kepada semua jenis nasabah, baik yang membutuhkan untuk konsumsi maupun untuk bekerja. KCA adalah cara terpercaya untuk mendapatkan pinjaman dengan cepat, aman, dan mudah. Nasabah cukup membawa emas perhiasan, emas batangan, mobil, motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya sebagai jaminan untuk mendapatkan kredit.
- 2) Krasida (Kredit angsuran gadai). pinjaman yang diberikan kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan pembayaran bulanan berbasis KPR untuk ekspansi usaha. KRASIDA adalah metode terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit dengan cepat,

mudah, dan murah. Kendaraan dan perhiasan emas bertindak sebagai asuransi.

- 3) Kreasi (Kredit angsuran fidusia) Kreasi adalah pinjaman dengan sistem fidusia yang diberikan kepada UKM (usaha kecil dan menengah) dalam rangka pengembangan usaha. Pinjaman memiliki pembayaran bulanan. Dengan adanya BPKB, kendaraan tersebut tetap dapat digunakan untuk keperluan usaha karena agunan pinjaman cukup dengan sistem fidusia. Untuk fasilitas kredit yang cepat, sederhana, dan murah, KREASI adalah pilihan yang memiliki reputasi baik.
- 4) Mulia adalah layanan yang memungkinkan orang membeli emas batangan secara mencicil atau tunai. Prosedurnya mudah dan jadwalnya dapat disesuaikan. Mulia bisa menjadi alternatif yang aman untuk memenuhi kebutuhan masa depan seperti menunaikan ibadah haji, menabung untuk biaya pendidikan anak, serta memiliki mobil pribadi dan rumah impian.
- 5) Tabungan Emas adalah layanan berbiaya rendah yang membeli dan menjual emas dan menawarkan opsi setoran. Investasi emas dipermudah dengan layanan ini.
- 6) Bersama Western Union, Telkom Delima, BNISmart Remittance, dan Mandiri Remittance, Pegadaian Remittance adalah layanan yang menawarkan biaya pengiriman dan penerimaan uang yang kompetitif dari dalam dan luar negeri. Pegadaian Remittance adalah metode pengiriman dan penerimaan uang yang terpercaya kapan saja, di mana saja, secara instan, aman, dan efisien.
- 7) Multi Payment Online (MPO) memungkinkan pelanggan membayar berbagai tagihan secara online, termasuk air, listrik, pulsa telepon dan handphone, serta tiket kereta api. Pelanggan tidak memerlukan rekening bank untuk menggunakan layanan MPO, yang merupakan opsi pembayaran cepat yang menyederhanakan transaksi.

Menurut pegadaian.co.id Produk dan Layanan yang ada di pegadaian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Produk dan Layanan Pegadaian

Pinjaman Gadai	<ul style="list-style-type: none"> • Gadai Emas • Gadai Non Emas • Gadai Kendaraan • Gadai Tabungan Emas • Gadai Angsuran Emas • Gadai Efek • Gadai Emas • Gadai Non Syariah • Pembiayaan Porsi Haji • Pembiayaan Wisata Religi
Pinjaman Non Gadai	<ul style="list-style-type: none"> • Pinjaman Usaha • Pinjaman Serbaguna • Cicil Kendaraan • Cicil Emas • Cicil Emas Arisan • Cicil EmasKu • Gadai Sertifikat
Layanan Jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Tabungan Emas • Jasa Kirim dan Terima Uang • Jasa Pembayaran Online • Jasa Sertifikasi • Jasa Taksiran • Jasa Titipan • Safe Deposit Box
Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> • Digital • Pengajuan Kredit Instansi

5. Pegadaian Digital Service (PDS) dan Fungsi Kemudahan Layanan Bagi Nasabah

“Pegadaian Digital Service merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang memudahkan nasabah untuk berbisnis dengan pegadaian karena dapat menggunakan fitur layanan dalam aplikasi ini untuk melakukan berbagai transaksi dari smartphone mereka. Aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) adalah aplikasi yang dapat membantu nasabah menyelesaikan transaksi. Layanan Pegadaian Digital ini sebenarnya masih anyar dan baru tersedia pada 1 April 2018. Layanan ini semakin mempermudah dan masih sangat relevan dengan apa yang terjadi saat ini. Berikut kekurangan dan kelebihan yang dimiliki aplikasi Pegadaian Digital Service menurut jokowarinoblog.com”

Tabel 2.2
Kekurangan dan Kelebihan aplikasi PDS

Kelebihan	Kekurangan
<p>“Tidak perlu mengunjungi lokasi Pegadaian. Sebelum adanya Pegadaian Digital, pelanggan harus pergi ke cabang untuk melakukan pembelian. Kini, dengan Pegadaian Digital, beberapa proses pembelian bisa dilakukan di rumah”.</p>	<p>“Pembukaan rekening tabungan emas merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Pegadaian Digital. Nasabah yang ingin membuka rekening tabungan emas dapat melakukannya tanpa harus ke kantor cabang Pegadaian berkat layanan ini. Nasabah tetap harus datang ke kantor cabang untuk mengambil buku tabungan bahkan setelah tabungan emas dilakukan. Nasabah juga diminta untuk mentransfer dana senilai Rp. 100.000, yang digunakan sebagai</p>

	<p>deposit, pembelian saldo awal, dan biaya administrasi. Selain itu, nasabah baru di Pegadaian Digital dapat mengintegrasikan data dengan memasukkan nomor CIF ke dalam buku rekening begitu memiliki buku tabungan emas. Data akan terhubung secara otomatis jika nomor CIF dimasukkan.”.</p>
<p>Kecepatan layanan aplikasi setara dengan pelayanan manual yang ada di outlet pegadaian.</p>	<p>“Layanan Pegadaian Digital masih asing bagi segelintir orang. Banyak pelanggan Pegadaian yang masih belum mengetahui bahwa Pegadaian Digital hadir di sejumlah wilayah Indonesia. Alhasil, pemasaran Pegadaian Digital perlu lebih ditingkatkan lagi. mengingat layanan ini juga memberikan layanan yang lengkap seperti yang terdapat pada retail. Tentunya hal tersebut dapat mempermudah akses nasabah terhadap layanan Pegadaian Digital”.</p>
<p>“Layanan yang ditawarkan sangat lengkap. Layanan aplikasi PDS sebanding dengan yang ditawarkan di lokasi Pegadaian</p>	

<p>dan dinilai cukup lengkap. Layanan tersebut meliputi transaksi gadai (perpanjang, lunasi, tebus), cicilan pinjaman, simpan dan bayar emas, bayar tagihan BPJS, beli pulsa dan paket data, serta pelatihan menjadi agen Pegadaian. Dengan layanan yang begitu lengkap, aplikasi PDS ini juga bisa dijadikan sebagai alternatif yang mempermudah”.</p>	
---	--

Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dengan menggunakan smartphone dalam sistem yang hampir sama dengan aplikasi Mobile Banking pada umumnya dan memberikan layanan yang dapat diakses melalui menu atau fitur yang sudah ada pada aplikasi yang dimiliki nasabah. Sedangkan Aplikasi Layanan Digital Pegadaian memiliki fitur yang lebih beragam dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lainnya. Dengan aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, mengajukan pinjaman, melihat seluruh cabang Pegadaian di Indonesia, mendapatkan **update** harga jual atau beli emas setiap hari, dan masih banyak lagi dengan Pegadaian Digital Service.

Selain itu, prosedurnya sederhana. Terdapat beberapa fitur dalam aplikasi PDS, antara lain Fitur Cicil Emas, Gadai, Pembiayaan, Pembayaran dan Isi Ulang. Terdapat sejumlah layanan yang disertakan dalam setiap fitur tersebut yang dapat memudahkan nasabah dalam menyelesaikan berbagai proses atau transaksi. Pegadaian Digital Service memiliki beberapa highlight antara lain:

- 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)

G-Cash adalah opsi untuk melakukan pembayaran. G cash adalah rekening digital yang dapat digunakan untuk transaksi digital tanpa rekening bank. Pelanggan dapat melakukan transaksi dengan rekening bank lain selain G-Cash. Cara mendaftar aplikasi Pegadaian Digital Service adalah sebagai berikut:

- a. Download aplikasinya pada *Play Store* atau *Google Play*. Lalu masukkan kata kunci "Pegadaian Digital Service".
- b. Setelah berhasil mendownload aplikasinya, Kemudian jalankan aplikasinya.
- c. Lewati saja, maka akan tampil halaman registrasi
- d. "Klik "Registrasi", maka akan muncul halaman dengan nama dan nomor handphone kita. Nama harus sesuai dengan KTP, dan nomor handphone harus aktif karena akan digunakan untuk menerima notifikasi kode OTP".
- e. "Setelah memasukkan Nama dan Nomor Handphone kita, klik "Berikutnya" untuk melanjutkan ke halaman dimana kita harus memasukkan kode OTP yang dikirim ke nomor handphone terdaftar kita".
- f. Kemudian klik "Selanjutnya" dan akan tampil halaman di mana kita harus mengisikan alamat email
- g. Halaman yang mengharuskan kita memasukkan kata sandi akan muncul setelah kita memasukkan alamat email kita dan klik "Berikutnya". Kata sandi ini akan digunakan nanti untuk masuk.
- h. Klik "Selesai" setelah memasukkan kata sandi, menandakan bahwa proses pendaftaran berhasil. Akan muncul halaman jika berhasil.
- i. Klik pesan masuk pada email yang telah didaftarkan sebelumnya untuk melakukan Verifikasi Email. Pesan ditambahkan ke email yang

belum diverifikasi. Sudah dapat digunakan, meskipun tidak melakukan verifikasi email.

6. Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM)

SIM (Sistem Informasi Manajemen) membantu banyak perusahaan memperoleh informasi tentang bisnis mereka. Analisis dan desain sistem dapat memakan banyak waktu. Sebuah Pengembangan dan produksi sistem sesuai rencana terkadang menghadapi permasalahan yang sulit untuk diatasi, dan pedoman pengembangan sistem diperlukan untuk mengatasinya.

Menurut Yakub (2012), Sistem adalah kumpulan komponen yang bekerja sama menuju tujuan bersama. Orang, benda, mesin, uang, dan sumber informasi semuanya membentuk organisasi. Bersama-sama, sumber daya ini mencapai tujuan khusus yang ditetapkan oleh administrator atau pemiliknya. Menurut Hartono (2013), Sistem informasi manajemen adalah kumpulan berbagai bagian yang terorganisir dengan baik yang bekerja sama untuk menghasilkan data yang relevan dengan manajemen bisnis. Teknologi informasi dan sistem informasi manajemen tidak dapat dipisahkan.

Menurut Laudon dan Laudon (2013:52), Salah satu dari banyak alat yang digunakan administrator untuk mempersiapkan perubahan adalah inovasi data. Alat-alat yang membentuk teknologi informasi meliputi perangkat lunak komputer, teknologi manajemen data, teknologi jaringan dan telekomunikasi, dan teknologi lainnya. Menurut Davis (1993: 3), Sistem manusia atau mesin terintegrasi yang menyediakan informasi untuk mendukung fungsi operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan organisasi dikenal sebagai sistem informasi manajemen. Metode kontrol, model papan, navigasi, dan basis informasi digunakan dalam kerangka kerja ini.

Bocchino (Simangunson 1991) juga menjelaskan sistem informasi manajemen memberikan umpan balik pada data operasional (implementasi lapangan) untuk analisis, pengambilan keputusan, dan

implementasi pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi. mengklaim menjadi bagian dari saluran atau informasi yang kita sediakan. Hal ini dirancang untuk memberikan pemimpin organisasi informasi yang mereka butuhkan untuk tetap mengetahui keadaan organisasi mereka, memahami dampaknya, membuat dan bertindak atas keputusan operasional.

Menurut Nurmansyah (2018:27), informasi dalam bukunya sangat penting untuk bisnis serta dapat mengidentifikasi keunggulan kompetitif dan mengalahkan persaingan. Untuk alasan ini, informasi harus dilihat sebagai aset yang sangat berharga. Informasi yaitu modal intelektual yang memiliki dampak abadi pada daya saing perusahaan. Menurut Scott (2002) tentang sistem informasi manajemen dalam buku Nurmansyah (2018:133) merupakan sistem informasi terpadu yang komprehensif dan terkoordinasi secara rasional yang dapat mengubah data menjadi berbagai informasi, dan rangkaian subsistem. Bagaimana meningkatkan produktivitas menurut gaya dan kepribadian manajer, berdasarkan standar kualitas yang diberikan.

Sistem informasi manajemen mendukung pengumpulan informasi atau desain kebijakan tindakan alternatif, keputusan untuk memilih tindakan dari pilihan yang tersedia, menempatkan keputusan ke dalam tindakan dan mengawasi hasil kegiatan. Semua langkah dalam proses pengambilan keputusan dapat didukung secara efektif oleh sistem informasi. dapat digunakan untuk mendapatkan dan menyimpan informasi tentang standar dan topik baru. Selain itu, SIM sangat berguna untuk menentukan tindakan, melacak tindakan, dan memberikan umpan balik tentang hasil. Akibatnya, sistem informasi manajemen membantu dalam setiap tahap proses pengambilan keputusan, mulai dari mengidentifikasi masalah hingga mempertimbangkan solusi potensial. (Kristanto, 2003:27).

Kegiatan organisasi mencakup komputerisasi yang tepat dan terstruktur untuk menghasilkan informasi keluaran/masukan yang akurat,

tepat waktu, dan relevan. Berguna untuk membantu proses operasional, administrasi, dan pengambilan keputusan organisasi. Sebuah sistem informasi untuk kontrol kualitas dan kualitas adalah prasyarat. menciptakan proses organisasi. Untuk bisnis, sistem informasi ini merupakan sumber daya yang penting. Data yang diterima, biaya untuk memperoleh, mengolah, dan menyimpan data, serta kemampuan karyawan untuk menerima dan bertindak atas informasi tersebut, membatasi penerapan sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi.

Konsep sistem informasi manajemen jauh melampaui tingkat operasional ke sistem yang menyediakan sumber daya informasi untuk mendukung bidang pengambilan keputusan dan perencanaan bisnis. Seperti yang diharapkan, keputusan dan rencana yang dihasilkan dari sistem informasi manajemen mutu yang memberikan layanan yang efektif dan efisien. Namun, harus akurat, relevan dan didukung oleh sistem informasi manajemen modern.

Sebagai hasil dari pengambilan keputusan manajemen dan perencanaan yang tepat, bila dijelaskan atau ditafsirkan melalui konsep pengambilan keputusan dan perencanaan karyawan, tidak ada kesulitan atau hambatan dalam pekerjaan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dan efisien.

B. Landasan Teologis

Orang yang membutuhkan uang dengan cepat dapat menggadaikan perhiasan, barang elektronik, atau mobilnya ke pegadaian, di mana mereka bisa mendapatkan uang yang diinginkan dan juga mengubah perkiraan nilai barang yang digadaikan. Masyarakat yang memiliki jaminan jelas dapat menggunakan mekanisme pegadaian. Hal ini dilakukan pada masa Rasulullah SAW, dan Rasulullah SAW sendiri yang melaksanakannya. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283 sebagai berikut:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَاسِفِرَ وَلَا تَمْتَدُّوْا كَاتِبًا فَرِهْتُمْ قَبُو ضَةً فَإِنَّا مَبْعُضُكُمْ مَبْعَضًا فَلْيُؤَدِّ الْأَذْيَا
 وَتُمْنَا مَنَّتُمْ لِيَتَّفِقَ اللَّهُ رَبُّكُمْ لَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ كَتَمَهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ
 قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercaya ini menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Bagian di atas masuk akal bahwa Allah SWT memerintahkan individu yang melakukan pertukaran dengan orang lain, dan pada saat itu tidak ada penyalin sehingga dia perlu memberikan produk sebagai jaminan (gadai) kepada individu yang memberikan kewajiban sehingga dia memiliki pandangan yang tenang dalam menyampaikannya. Kewajiban. Dalam bisnis yang kita geluti, baik itu bisnis barang maupun jasa, Islam mengajarkan kita untuk memberikan pelayanan yang berkualitas., hal ini juga terkait dengan ayat Al Quran. Allah berfirman dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ضَوْلاً لَتَيَمَّمُوا
 وَالْحَبِيبَتُمْ هُنَّ فَوَقُؤْ لَسْتُمْ بِأَخْذِيهَا إِلَّا أَنْتُمْ غَضُّوا فِيهِ هُوَ أَعْلَمُ مَا تَلَا اللَّهُ غَنِيٌّ
 حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah (2): 267)

Dalam surat Al-Isra juga dijelaskan dalam penyediaan jasa kepada konsumen, masing-masing pihak harus bekerja secara profesional dan profesional terkirim Sifat profesional dan terampil dijelaskan dalam surat Al-Quran Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكْرَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.

Dari landasan hukum diatas ini masuk akal bahwa Allah meminta Nabi Muhammad untuk menyampaikan kepada kerabatnya agar mereka bekerja sesuai dengan kemungkinan dan kecenderungan mereka. Dapat diterima bagi siapa saja untuk bekerja sesuai dengan karakter, kemauan, dan preferensi mereka sendiri. Sebagai penguasa alam semesta, Allah mengetahui siapa di antara manusia yang percaya kebenaran dan siapa yang percaya kebohongan. Keputusan yang adil akan dibuat nanti untuk semua orang.

Penelitian ini bersifat konvensional, dengan maksud lebih menekankan pada upaya menemukan informasi baru dan memecahkan masalah. Seringkali, penelitian konvensional semacam ini hanya digunakan untuk mempelajari teori. Dalam hal ini peneliti memilih untuk melakukan penelitian konvensional sebab peneliti ingin menemukan informasi baru yang digunakan sebagai problem solving suatu permasalahan yang ada di Unit Pegadaian Cabang (UPC) Ajibarang Banyumas. Selain itu peneliti juga tertarik untuk meneliti Pegadaian konvensional daripada Pegadaian syariah karena pegadaian konvensional memiliki lebih banyak variasi produk, besarnya jumlah dana pinjaman yang diberikan, tingkat sewa modal yang rendah, prosedur dan pencairan dana pinjaman yang cepat, serta kemudahan persyaratan dalam melakukan transaksi. Berbeda dengan pegadaian syariah yang terkesan banyak persyaratan dalam transaksinya serta produk yang ditawarkan terbatas.

C. Kajian Pustaka.

Berikut ini adalah beberapa tinjauan dari jurnal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Abdullah, Ade Kurniawan (Tahun 2014)	“Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai (Studi Pada Biro Pengelolaan Keuangan Sekda Provinsi Bengkulu)”	Kesamaan antara penelitian ini dan penulis membahas tentang dampak penggunaan sistem informasi terkomputerisasi terhadap kualitas pekerjaan. Perbedaannya: terletak pada studi kasus. Studi ini merupakan studi kasus di Kantor Pengelolaan Keuangan KPU Provinsi Bengkulu dan studi kasus penulis bekerja di kantor UPC Ajbaran.	1. Penggunaan sistem informasi yang terkomputerisasi tidak mempengaruhi kualitas kerja staf Bagian Pengelolaan Keuangan Setda Bengkulu. Hal ini karena penerapan sistem informasi terkomputerisasi di kantor pengelola Keuangan tidak mempengaruhi kualitas kerja SDM. 2. Pengantar Sistem Informasi Akuntansi akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Bagian Pengelolaan Keuangan Kantor Wilayah Bengkulu. Hal ini karena sistem informasi terkomputerisasi lebih baik yang dipasang di instansi pemerintah meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2	Dadang Nurhyadi (Tahun 2017)	“Peranan Sistem Informasi Manajemen	Persamaan: Sama-sama meneliti tentang SIM, Kinerja	“Sistem informasi manajemen merupakan variabel dominan (X1). Uji-t

		(Sim) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jaya Abadi Cabang Kota Makassar”	Pegawai. Perbedaan: Penelitian ini memakai metode kuantitatif, sedangkan penelitian penulis memakai metode kualitatif. Sementara penelitian ini hanya berfokus pada dampak SIM terhadap kinerja karyawan, penelitian penulis berfokus pada fasilitas program yang digunakan Pegadaian Ajibaran.	menunjukkan bahwa ini benar. Uji t variabel sistem informasi manajemen mengungkapkan bahwa nilai thitung lebih besar dari nilai t-tabel dan nilai t variabel dalam kasus ini. Nilai t hitung lebih besar dari nilai sistem informasi manajemen (X1). Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas diterima PT Jaya Abadi Makassar”.
3	Yuliana Anggraeni (Tahun 2014)	“Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Terhadap Kepuasan Karyawan Bank Di Kota Semarang”	Persamaan: layanan berbasis teknologi informasi, kepuasan karyawan. Perbedaan: tempat dan waktu belajar.	Aspek kinerja dapat dikatakan memiliki dampak positif yang besar terhadap kepuasan pelanggan atau kinerja mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4	Abdul Muttalib, Asdar (Tahun 2017)	“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor	Persamaan: Keduanya memakai teknik penelitian kualitatif untuk melakukan penelitian tentang sistem informasi	Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada Pada dasarnya, Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah pengolah data yang mengubah operasi, prosedur, dan layanan

		Dinas Perhubungan Kota Makassar”	manajemen. Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada masyarakat, sedangkan penelitian penulis melibatkan karyawan pegadaian.	ini menjadi informasi yang berguna untuk proses para pengelola kabupaten dan pemangku kepentingan lainnya. seperti markas.
5	Jeli Nata Liyas, Ferisca Nur Widyanti (Tahun 2020)	“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Primanusa Globalindo Pekanbaru”	Persamaan: sama-sama meneliti: Sistem informasi manajemen kinerja pegawai. Perbedaan: “Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif”.	“Terdapat hubungan satu arah antara sistem informasi manajemen dengan kinerja karyawan. PT Globalind Primanusa Pekanbaru Sisa 76% perubahan variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, sedangkan manajemen bertanggung jawab atas 24,0 persen perubahan tersebut.”.
6	Ahrianto Bagus Johar (Tahun 2017)	“Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Terhadap Efektivitas”	Persamaan: teknologi informasi, sistem informasi, efektivitas layanan. Perbedaannya,	“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, efisiensi layanan ditingkatkan secara signifikan dengan teknologi informasi dan sistem informasi”
		Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar	penelitian ini hanya berfokus pada dampak sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan,	Kepulauan Selayar.

			sedangkan fokus penelitian pada penerapan aplikasi PDS di Ajibarang Pegadaian.	
7	Williams Yohan Bakker, Augie David Manuputty, Agustinus Fritz Wijaya (Tahun 2017)	“Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V.3 Domain Service Transition(Studi Kasus : Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana)”	Persamaan penelitian itu dengan penulis sama-sama mereview sisitem informasi manajemen yang terkait dengan objek karyawan. Perbedaannya: Tempat dan waktu	Perpustakaan UKSW menyadari pentingnya proses migrasi pra-rilis untuk sistem baru seperti CDS ISIS untuk Sirsidynix Unicorn. Ini akan memungkinkan staf dan kolaborator untuk memahami sistem baru dan menggunakannya untuk mendukung kegiatan perpustakaan. Pustakawan harus mempertimbangkan dokumen sebelumnya yang terkait sistem baru, seperti: Rencana tindakan karyawan baru untuk memahami proses mana yang harus disertakan dalam dokumen ini. Proses pemeliharaan rutin harus dilakukan pada aset TI untuk mencegah masalah yang mungkin timbul, Proses pencatatan dan pendokumentasian semua kegiatan yang terjadi, baik yang berkaitan dengan masalah atau evaluasi
8	Anggit Maeka Putri, S.E (Tahun 2021)	“Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (Pds) Dalam	Persamaan: Sama-sama meneliti mengenai aplikasi PDS,	“Berdasarkan temuan kajian tersebut, efektivitas layanan Pegadaian (PDS) digital dalam melayani

		<p>Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai Pt Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto”</p>	<p>sama-sama meneliti mengenai efektivitas. Perbedaan; penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian kualitatif, tempat, waktu, dan penelitian ini berfokus hanya pada nasabah sedangkan penelitian penulis berfokus pada nasabah dan karyawan.</p>	<p>transaksi gadai dan non gadai termasuk dalam kategori efektif jika dilihat dari persentase untuk masing-masing dimensi berikut: daya tanggap (75,41 persen), jaminan (72,70 persen), empati (72,08 persen), dan bukti fisik (73,95 persen).”</p>
--	--	--	---	--



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya, untuk menemukan secara spesifik dan realita tentang apa yang terjadi ditengah-tengah masyarakat (Mardalis, 1993).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Artinya, proses mempelajari dan memahami atas dasar metode yang diperlukan untuk mempelajari masalah dan fenomena manusia. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain (Sujarweni 2015;21)

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivis, yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari keadaan objek alami (sebagai lawan dari eksperimen) yang merupakan alat penting dan sumber data meningkat, pengambilan sampel memiliki tujuan. dan Snowball, metode investigasi die adalah triangulasi (*joint*), Analisis data dapat bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan kepentingan daripada generalisasi.

Landasan teori digunakan oleh penulis untuk memastikan bahwa fokus penelitian konsisten dengan fakta lapangan. Selain itu, alasan juga membantu memberikan gambaran tentang latar belakang penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif, suatu metodologi penelitian yang mengikuti proses pengumpulan data, penulisan data, deskripsi dan analisis data untuk menjamin keakuratannya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang yang beralamat di Jl. Raya Ajibarang 54/1 Ajibarang Kulon, Ajibarang Banyumas, Jawa Tengah 53163.

2. Waktu Penelitian

Jangka waktu penelitian berlangsung dari November hingga Februari 2023 ini mengkaji Efektivitas Manajemen Layanan Terhadap Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Perusahaan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Kabupaten Banyumas.

3. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek dari penelitian adalah para nasabah dan karyawan yang bekerja di Pegadaian Ajibarang dan menerapkan langsung penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

C. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek dari penelitian adalah para nasabah dan karyawan yang bekerja di Pegadaian Ajibarang dan menerapkan langsung penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

D. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini dipilih secara purposive, kriteria yang dipakai dalam menentukan subjek penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karyawan, Semua karyawan yang ada di UPC Ajibarang (4 orang)
2. Nasabah
 - a. Sudah berusia 18-60 tahun
 - b. Nasabah UPC Ajibarang
 - c. Memiliki Aplikasi PDS
 - d. Mengetahui Aplikasi PDS
 - e. Pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS

E. Teknik Pengambilan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

F. Sumber dan Pengumpulan Data

1. Sumber data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari karyawan pegadaian Ajibarang sebagai bagian dari proses wawancara. Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer dari pihak pegadaian langsung. Data primer dokumentasi jika penelitiannya menjadikan dokumentasi sebagai data-data primer (Moh Nazir, 2013)
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari arsip yang ada di Pegadaian Ajibarang. Sumber literature misalnya buku-buku yang terkait dengan masalah penelitian (Moh Nazir, 2013)

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan dan mengukur informasi tentang variabel target dalam sistem yang ditetapkan. Ini memungkinkan seseorang untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan mengevaluasi hasil.

- a. Survey Pustaka, yaitu survei perpustakaan yang dirancang untuk memperoleh data tentang pertanyaan penelitian yang diambil dari jurnal dan buku tentang sistem informasi manajemen operasional.
- b. Observasi, yaitu data dikumpulkan dengan mengamati secara langsung objek yang diperiksa. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang pegadaian secara langsung.
- c. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data secara langsung pada sumbernya untuk memperoleh informasi guna melengkapi data yang dibutuhkan.

d. Teknik Analisis Data, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (kombinasi) analisis data induktif/kualitatif. Dalam hal ini, hasil penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada makna daripada generalisasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengolahan data yang menggabungkan data dari berbagai jenis pengumpulan data dengan sumber data dari peneliti. Ketika peneliti mengolah data menggunakan triangulasi, peneliti mengolah data yang diperolehnya sekaligus memeriksa reliabilitas datanya, menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk membandingkan data dari sumber data yang berbeda, sama halnya dengan menguji reliabilitas. Tujuan triangulasi data bukan untuk menemukan kebenaran suatu masalah, tetapi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh lebih konsisten, lengkap, dan jelas dengan apa yang ditemukan peneliti selama proses penelitian. Jenis-jenis triangulasi adalah:

- 1) Triangulasi sumber adalah pemrosesan data yang membandingkan data dari pengamatan peneliti dengan data dari wawancara, menceritakan apa yang dikatakan orang di depan umum atau apa yang dikatakan orang tentang keadaan penelitian, dan terkadang ini dilakukan dengan perbandingan. Perspektif untuk membandingkan hasil wawancara dan isi materi terkait mencakup berbagai pendapat, seperti orang berpendidikan rendah, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas, orang kaya dan pejabat pemerintah (Tohirin, 2012).
- 2) Triangulasi Metode, menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mengonfirmasi keandalan hasil penelitian, mengonfirmasi keandalan dengan cara yang sama dari berbagai sumber data (Tohirin, 2012).
- 3) Triangulasi teori (*rival explanation*), Triangulasi dengan meninjau temuan dan membandingkannya dengan sumber penelitian, metode, dan teori. Peneliti biasanya mengajukan pertanyaan yang berbeda, melihat sumber data yang berbeda, dan menggunakan metode yang

berbeda untuk memastikan bahwa data diperiksa dengan benar untuk keandalan. (Tohirin, 2012).

- 4) Triangulasi Teknik, Sebuah metode triangulasi yang menggabungkan metode pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama (Sugiono, 2016).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis triangulasi teknik. Ini berarti menggabungkan tiga metode penelitian yang berbeda: observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan perbandingan dengan sumber data yang ada untuk membentuk kesimpulan yang jelas.

G. Metode Analisis Data

Tujuan analisis data kualitatif agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Prinsip pokok teknik analisis data kualitatif adalah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna. Menurut Miles Huberman & Saldana (2014), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Teknik analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Reduksi Data. Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.
2. Penyajian Data. Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan

kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa ada yang mengutarakan memfokuskan pada kalimat dan ada juga yang menjelaskan mengenai makna variabel dalam sesuatu.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambar Umum Pegadaian dan Aplikasi PDS

Kantor PT. Pegadaian cabang Unit Ajibarang di Banyumas, Jawa Tengah. Alamat : Jl. Raya Ajibarang 54/1 Ajibarang, Banyumas, Jawa Tengah. melayani Gadai Syariah, Arrum, Amanah, EmasKu, Mulia, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dll). Kantor PT Pegadaian persero ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT Pegadaian. Layanan produk PT Pegadaian yang tersedia mulai dari investasi emas pegadaian, cek harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, Kredit Cepat Aman (KCA) pegadaian, pegadaian syariah dan lainnya. Pada kantor ini juga nasabah bisa mengajukan pinjam uang atau kredit dengan jaminan muali dari surat BPKB kendaraan motor atau mobil, surat tanah dan lainnya. Proses pegadaian terjamin. Segera kunjungi PT Pegadaian terdekat untuk memenuhi kebutuhan finansial Anda, mencari informasi bunga pegadaian, pengajuan pinjaman, dan lainnya. Anda juga bisa menghubungi kontak call center dan customer service atau mengakses langsung website PT Pegadaian secara online.

Visi dan Misi

- 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 optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
 - 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
 - 3) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui:

- a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
- b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
- d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Unit Pegadaian Ajibarang Banyumas adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam bertransaksi dengan Pegadaian tanpa harus datang ke outlet Pegadaian. Isi di isi PDS adalah KRASIDA (jenis transaksi tebus), EMASKU ULTIMATE KONVEN (Transaksi Cicil) dan Gadai KCA (buka rekening)

Objek penelitian ini menyangkut tentang strategi pengembangan Aplikasi PDS dalam pemakaian aktivitas transaksi langsung yang dilakukan secara *cashless*. Aspek-aspek yang diamati berupa hambatan atau tantangan, pengembangan, dan perencanaan berlangsung sebagai hal utama yang diinteraksikan peneliti. Pengamatan, wawancara, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian semuanya diuraikan dalam bab hasil penelitian dan pembahasan. Pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dari Karyawan dan Nasabah Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi PDS terhadap pemakaian transaksi pegadaian yang dilakukan secara online dan tepatnya Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas. Fokus penelitian ini adalah mengenai keberhasilan dan hambatan aplikasi PDS dalam pengimplementasian dilakukan oleh Karyawan dan Nasabah Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas. Menurut buku Perencanaan dan Strategi Komunikasi, strategi komunikasi digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang keberhasilan penerapan Pegadaian Digital Service (PDS). Peneliti memulai tahap analisis dengan menyusun daftar pertanyaan untuk

wawancara dengan informan yang berfungsi sebagai pengumpulan data. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana informasi yang diberikan oleh informan. Peneliti melakukan beberapa tahapan yaitu wawancara berdasarkan fokus penelitian.

Perumusan Wawancara yang dilakukan kepada Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas pada prinsipnya untuk menggali data tentang: a) hasil pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). b) pengoperasian aplikasi PDS dalam menghasilkan output atau informasi, bagi perusahaan sesuai atau tidak sesuai. Wawancara mendalam ini bertujuan untuk mengkaji data yang valid dalam pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas. peneliti mewawancarai 4 karyawan berbeda beda divisi.

Analisis peneliti berfokus pada keberhasilan aplikasi melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang terjun langsung di lapangan untuk mendapatkan temuan penelitian. Pegadaian Digital Service (PDS) terkait dengan sejumlah aspek dari rumusan masalah. Teknik pengumpulan data digunakan dalam tahapan analisis. Ada dua jenis teknik pengumpulan data: studi literatur dan studi lapangan. Penelitian ini mencari informan tambahan dengan mengamati informan pendukung pada saat menonton siaran kegiatan dan melakukan wawancara mendalam dengan tujuan memperoleh informasi yang akurat dari sumber data yang dapat dipercaya agar lebih objektif dan memberikan data yang akurat. Oleh karena itu, agar wawancara ini lebih efisien dan terkoordinasi, spesialis memisahkannya menjadi tiga percakapan, khususnya:

- a. Hasil penelitian
- b. Deskripsi identitas penelitian
- c. Pembahasan

Setelah itu, peneliti menggunakan tahapan observasi untuk melakukan analisis. Tahapan observasi yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Mendatangi Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas untuk mengurus perizinan untuk melakukan penelitian.
- b. Mengamati proses penggunaan aplikasi PDS di setiap karyawan
- c. Mengamati informasi apa saja seputar pengimplementasian Aplikasi PDS dan mengukur tingkat keberhasilannya.
- d. Mengikuti secara langsung di lapangan pada saat penggunaan aplikasi.
- e. Melakukan wawancara mendalam dengan karyawan Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

2. Sejarah Pegadaian

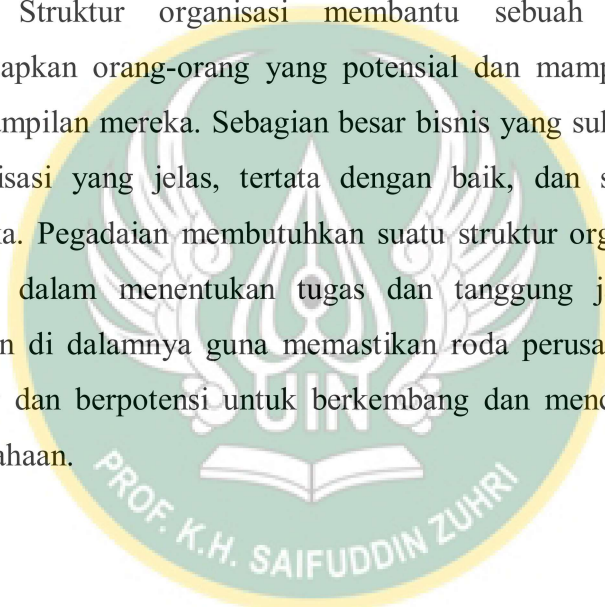
Menurut pegadaian.co.id Latar belakang sejarah pegadaian bermula ketika “Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening, sebuah yayasan keuangan yang memberikan kredit dengan menggunakan sistem gadai. Pada tanggal 20 Agustus 1746, organisasi ini pertama kali didirikan di Batavia. Leening Bank yang dimiliki oleh pemerintah dan beroperasi dari tahun 1811 hingga 1816 dihapuskan ketika Inggris mengambil alih pemerintahan, dan masyarakat diperbolehkan membuka pegadaian asalkan memiliki izin dari pemerintah setempat Pegadaian pertama didirikan di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 12 Maret 1901.

Selain itu, tanggal 1 April diperingati sebagai hari lahir Pegadaian setiap tahunnya. PERJAN dan berdasarkan PP. No. 10 Tahun 1990 (dimutakhirkan dengan PP No. 103 Tahun 2000 diubah menjadi PERUM sampai sekarang). sebagaimana fungsinya telah berubah, tetapi sektor BUMN terus menyediakan layanan pegadaian hingga saat ini. Usia Pegadaian telah ada selama lebih dari satu abad sampai sekarang. Kelas menengah dan bawah semakin merasakan manfaatnya. Kantor pusat Pegadaian berlokasi di Jakarta, dengan dukungan dari kantor wilayah, kantor perwakilan daerah, dan kantor cabang”.

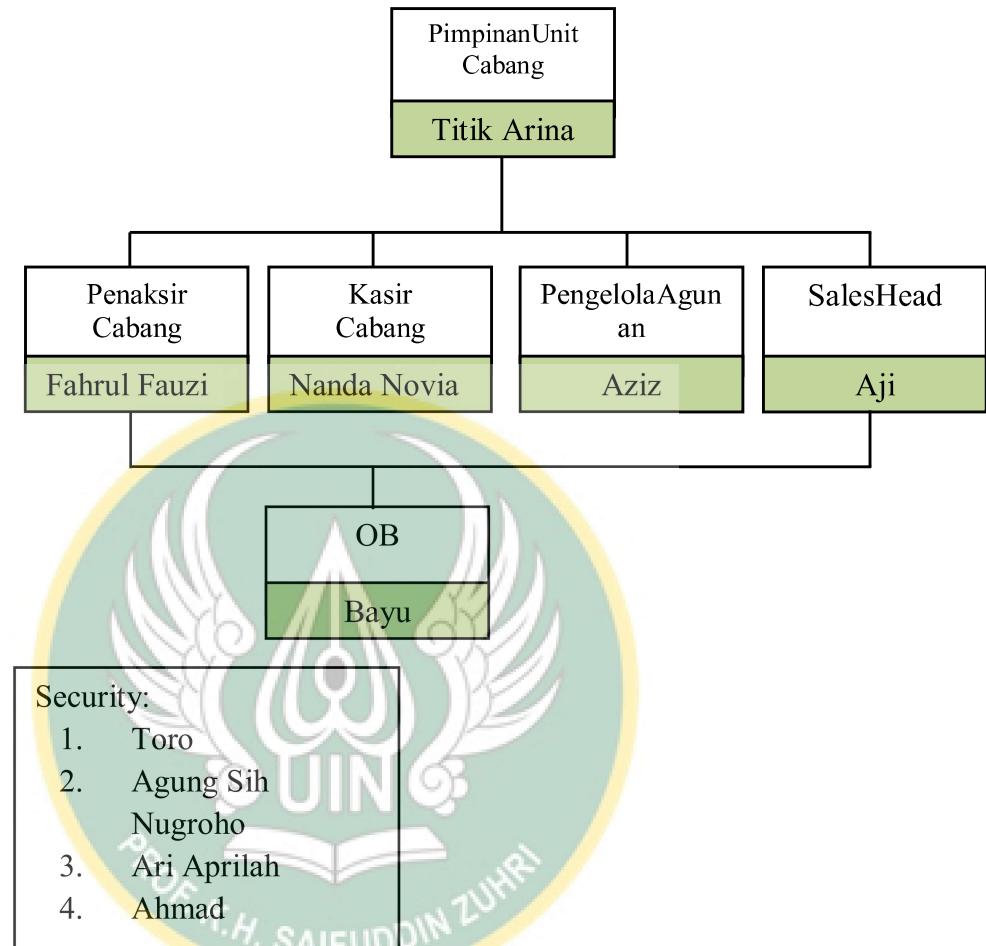
3. Struktur Organisasi Perusahaan

Tingkatan atau susunan struktur organisasi meliputi pembagian peran dan tugas individu berdasarkan posisi dalam bisnis. Deskripsi dari setiap komponen perusahaan biasanya disertakan dalam struktur, yang biasanya disajikan dalam bentuk bagan atau garis. Dengan berkembangnya teknologi, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam organisasi memainkan peran dan kemampuannya masing-masing. Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah perusahaan membagi tugas dan tanggung jawab yang terkait dengan menjalankan bisnis.

Struktur organisasi membantu sebuah perusahaan dengan menetapkan orang-orang yang potensial dan mampu sesuai bidang dan keterampilan mereka. Sebagian besar bisnis yang sukses memiliki struktur organisasi yang jelas, tertata dengan baik, dan selaras dengan peran mereka. Pegadaian membutuhkan suatu struktur organisasi yang menjadi acuan dalam menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di dalamnya guna memastikan roda perusahaan berjalan dengan lancar dan berpotensi untuk berkembang dan mencapai visi atau tujuan perusahaan.



Bagan 4.1
Struktur Organisasi Unit Pegadaian Cabang Ajibarang



Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi Unit Pegadaian Cabang Ajibarang adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang adalah untuk merancang, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan fungsional, manajerial dan moneter pegadaian. Tugas pemimpin cabang adalah untuk melakukan:

- 1) Menyusun rencana kerja serta anggaran Kantor Cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.

- 2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
 - 3) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan piñata usahaan barang jaminan bermasalah”.
 - 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
 - 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
 - 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor cabang dan UPC.
 - 7) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
 - 8) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.
- b. Penaksir, Fungsi Penaksir adalah Untuk mencapai perkiraan yang wajar, jumlah pinjaman, dan citra positif untuk bisnis, melakukan penilaian agunan untuk menentukan kualitas dan nilai barang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penaksir berkewajiban untuk melakukan tugas ini:
- 1) Melakukan penilaian terhadap agunan untuk mengetahui kualitas nilai barang dan bukti kepemilikan untuk mengetahui kelas perkiraan dan jumlah pinjaman.
 - 2) Menentukan kualitas nilai barang jaminan yang akan dilelang guna menetapkan harga pokok barang yang akan dilelang.
 - 3) Menyiapkan barang jaminan untuk disimpan dengan cara yang menjamin keamanannya.
- c. Kasir, Fungsi Kasir adalah Untuk kelancaran kegiatan kantor cabang dan UPC, melakukan tugas mengambil, menyimpan dan membayar

uang tunai sesuai pedoman material. Pekerjaan ini berada di bawah lingkup kasir:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Melakukan pembayaran segala pengelompokkan yang terjadi di kantor cabang dan UPC.
- d. Pengelola/Penyimpan Fungsi mengelola dokumen kredit dan gudang agunan dengan menerima, menyimpan, memelihara, mengeluarkan, mengelola gudang agunan dan dokumen kredit sesuai ketentuan yang berlaku mengenai ketertiban, pengamanan, keutuhan agunan dan dokumen kredit. Penyimpanan memiliki tanggung jawab untuk melakukan fungsi ini:
- 1) Memeriksa kondisi gudang penyimpanan agunan emas secara berkala untuk memastikan keamanan dan keutuhan agunan sebelum serah terima.
 - 2) Mendapatkan agunan berupa emas dan perhiasan dari Pengurus atau pimpinan cabang.
 - 3) Untuk keperluan penyelesaian, pemeriksaan oleh atasan, dan pihak lain, mengeluarkan perhiasan dan emas sebagai jaminan.
 - 4) Memelihara gudang penyimpanan dan barang jaminan untuk memastikan barang jaminan aman dan dalam kondisi baik.
 - 5) Melacak pengalihan, akseptasi, dan pelepasan aset agunan yang berada di bawah kendalinya.
 - 6) Melakukan perhitungan terprogram atas barang jaminan untuk menjamin keakuratan saldo buku gudang.
 - 7) Melakukan penyimpanan dokumen kredit usaha lain.

e. *Sales Head*, tugas *sales head* pegadaian yaitu sebagai berikut:

- 1) Sesuai Pedoman dan Ketentuan Pelaksanaan (SOP) yang berlaku, di Unit Penjualan, melakukan tugas perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengawasan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan penjualan.
- 2) Menyusun strategi penjualan produk untuk memperluas portofolio Kantor Cabang dan unit kerja di bawah pengawasannya dan menjamin pelaksanaan berjalan sesuai rencana.
- 3) Untuk menghasilkan Tenaga Penjualan Profesional yang amanah, dilakukan serangkaian proses manajemen yang meliputi seleksi, pembekalan, pelatihan, penempatan, pembinaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja.
- 4) Sesuai dengan visi dan misi perusahaan, menyusun rencana kerja, program kerja, inisiatif strategis, dan rincian biaya (Tahunan). Mengimplementasikan *Performance Management System* (PMS) di unit kerja di bawahnya secara terkoordinasi.
- 5) Mengawasi dan mengevaluasi seberapa baik kinerja unit kerja di bawah koordinasi mereka, dan menawarkan saran untuk mencapainya.
- 6) Dalam rangka mendukung efisiensi pengendalian intern, melaksanakan tindak lanjut hasil audit sesuai dengan kewenangannya.
- 7) Merencanakan laporan terkait dengan kesepakatan latihan unit kerja di bawah koordinasinya sesuai dengan pedoman yang berlaku.

f. OB, *Office boy* adalah salah satu pekerjaan yang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kesuksesan sebuah jabatan. Padahal banyak orang yang menganggap pekerjaan office boy tidak begitu penting. Peran penting yang dimainkan seorang office boy di kantor termasuk yang tercantum di bawah ini. Banyak pekerja kantor pasti mendapat manfaat besar dari peran yang dimainkan.

- 1) Membantu menulis surat. Setiap pekerja akan mendapat bantuan pengiriman surat dari seorang office boy.
 - 2) Berkontribusi untuk merapikan kantor. Jika kantor tetap bersih, semua orang akan dapat bekerja secara efektif. Jika tempat kerja menyenangkan, pekerjaan juga akan cepat selesai.
 - 3) Siapkan minuman untuk tamu. Office boy mampu menyiapkan minuman untuk tamu kantor.
 - 4) Membantu pekerja dalam pekerjaan mereka Seorang karyawan dapat meminta orang lain untuk melakukan fotokopi untuk mereka jika mereka memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan dan ingin melakukannya. Posisi langsung ini sangat meningkatkan kinerja kantor.
 - 5) Membantu membersihkan gelas dan piring. Office boy dapat membantu karyawan yang membutuhkan bantuan mencuci gelas dan piring bekas. Karyawan dapat menggunakan kembali piring dan gelas bersih.
- g. *Satpam*: Kinerja perusahaan sangat terbantu dengan adanya satuan pengamanan atau satpam. Banyak orang menyebut satpam seperti itu karena banyaknya tanggung jawab mereka. Petugas keselamatan memegang kendali dan bertanggung jawab untuk melindungi sumber daya dan menjaga keamanan dan kesejahteraan organisasi dan perwakilannya.
- h. *Driver*, tugas dan fungsi driver di pegadaian sebagai berikut:
- 1) Merawat kendaraan karyawan pada saat bekerja di luar perusahaan dan menjemputnya;
 - 2) Memastikan kendaraan dalam keadaan bersih pada pagi hari sebelum digunakan dan sore hari setelah bertugas.

B. Deskripsi Informan

Informasi pada penelitian ini berjumlah empat orang dengan 4 orang informan kunci yaitu karyawan di bagiankantor, serta 2 orang informan

pendukung yaitu dari luar diantaranya nasabah atau bisa dikatakan salah satu pengguna aplikasi PDS menjelaskan dan memperkuat informasi yang didapat di lapangan secara keseluruhan. Pemilihan narasumber ini dipertimbangkan dengan hati-hati karena menurut peneliti, orang-orang ini paling mengetahui keadaan di lapangan seperti apa.

C. Efektivitas Penggunaan Aplikasi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas

Berikut adalah hasil penelitian berbasis observasi dan wawancara mendalam terhadap pengoperasian aplikasi yang dilakukan oleh peneliti dengan informan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

Peneliti memanfaatkan lokasi dan waktu yang dijadwalkan dengan sebaik-baiknya saat melakukan observasi mendalam dan wawancara dengan informan. Selain itu, peneliti bertemu dengan informan secara langsung, peneliti juga mengamati secara langsung dan terlibat langsung dalam peliputan aktivitas pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

Penelitian ini merupakan upaya dalam menemukan efektifitas penggunaan aplikasi PDS terhadap penggunaan aplikasi untuk transaksi pegadaian yang dilakukan oleh pegawai dan nasabah. Peneliti menggunakan teknik wawancara terhadap Pegawai Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas sendiri dan Para Nasabah di pegadaian tersebut. Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital yang ditawarkan oleh Pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web atau mobile yang dapat membantu nasabah menggunakan smartphone untuk melakukan transaksi Gadai dan pembelian produk Pegadaian lainnya.

Penerapan PDS tidak lepas dari proses perencanaan atau langkah-langkah yang tepat. Strategi komunikasi merupakan perpaduan rancangan elemen-elemen komunikasi yang penting sehingga dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Wawancara dan

observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini untuk mendapatkan hasil. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mengumpulkan data alami. Karena wawancara tidak terstruktur sesuai pedoman baku, peneliti mengajukan pertanyaan tambahan jika jawaban informan kurang jelas. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis tanggapan dan membuatnya lebih efektif ketika diuraikan pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) kepada Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

1. Pelaksanaan

Memberi informasi tentang fase pelaksanaan, Elemen dasar yang dirancang meliputi khalayak yang akan menerima pesan, gagasan utama pesan yang akan disampaikan, saluran atau media yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan, dan maksud atau tujuan komunikasi. Kemudian pengaturan inklusi yang dilakukan oleh ilmuwan adalah melakukan sistem yang menyertainya:

- a. Menyusun rancangan yang telah dilakukan, khususnya dimulai dari materi wawancara yang dibuat oleh pakar sambil menyelesaikan latihan. Berikut pemaparan yang dikatakan oleh bapak Aziz Eko Saputra (Frontliner) sebagai berikut:

"Pelaksanaan aplikasi yang dilakukan oleh Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas adalah proses wawancara setelah aktivitas atau kegiatan telah berakhir biasanya narasumber diwawancarai dengan 10 pertanyaan atau lebih tergantung acaranya, proses wawancara ini dilakukan dengan 4 orang Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas." (Aziz Ekos Saputra, wawancara, Januari 2023)

Berdasarkan pemaparan dari bapak Aziz Ekos Saputra sebagai informan yang memiliki peran yang sangat penting di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan penggunaan aplikasi PDS diawali dari proses apakah selama ini karyawan UPC Ajibarang Banyumas dapat mengoperasikan

aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan baik tanpa hambatan? Semua bisa, ada beberapa yang kurang paham karena kendala usia lanjut mendekati pensiun. Untuk karyawan Wajib mempunyai aplikasi PDS. Untuk awal ada hambatan. Untuk sekarang ini sudah tidak ada hambatan. Kelemahan pada aplikasi PDS awal-awal PDS mengalami *maintenance*, untuk sekarang sudah hampir sempurna. Untuk meningkatkan Penggunaan aplikasi kepada nasabah khususnya.

Berikut pemaparan oleh bapak Fahrul Fauzi yaitu yang memperjelas bentuk pelaksanaan oleh Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas dalam penggunaan aplikasi PDS mengatakan bahwa:

"wajar pada setiap penggunaan aplikasi PDS mengalami hambatan seperti pada kendala umum lainnya. Penggunaan aplikasi relatif cepat namun terkadang lambat atau maintenance. Kelemahan aplikasi PDS ini ketika melakukan transaksi dan pembayaran harus ada pihak ke 2 (aplikasi pendukung seperti, BRI Mobile, atau aplikasi M Banking lainnya) belum ada fitur pembayaran yang langsung melalui aplikasi PDS seperti aplikasi Shopee yang pembayarannya sudah bisa melalui Shopeepay. Namun meskipun seperti itu karyawan harus berupaya untuk meningkatkan yakni sebisa mungkin saat kita bertransaksi keuangan menggunakan aplikasi PDS" (Fahrul Fauzi, wawancara, Januari 2023).

Berikut pemaparan oleh salah satu ibu nasabah yaitu yang memperjelas tanggapan penggunaan aplikasi PDS mengatakan bahwa:

"penggunaan aplikasi PDS hanya sedikit mengalami hambatan seperti pada kendala umum lainnya. Penggunaan aplikasi relatif cepat ketika jaringan bagus. Kelemahan aplikasi PDS ini menurut saya ketika melakukan pembayaran jika tidak ingin keluar rumah harus ada M Banking untuk membantu proses pembayaran (perantara aplikasi) tidak ada fitur yang menyediakan

pembayaran langsung dari aplikasi tersebut jadi harus membuka aplikasi lain untuk melakukan pembayaran. Selain itu terbilang sangat efektif untuk saya yang rumahnya lumayan jauh dari Pegadaian" (Sri Hariningsih, wawancara, Januari 2023).

"Sejauh ini karyawan UPC Ajibarang Banyumas dapat mengoperasikan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan baik tanpa hambatan. Namun dalam melakukan transaksi seringkali terjadi maintenance terhadap jaringan yang mengganggu proses transaksi. Hal baiknya adalah karyawan bersedia membantu nasabah dalam mendownload aplikasi PDS ini" (Sri Hariningsih, wawancara, Januari 2023).

Berikut hasil wawancara yang kedua terhadap nasabah yang menggunakan aplikasi PDS

"Aplikasi PDS menurut saya sangat membantu dalam bertransaksi melalui online tanpa harus mengantri, apa lagi seperti saya yang rumahnya jauh dari pegadaian harus menempuh jarak 5 km selain itu aplikasi PDS ini bisa digunakan dimana saja dan kapan saja karena pembayarannya bisa melalui handphone, namun untuk orang yang gaptek dengan teknologi penggunaan aplikasi PDS sangat rumit digunakan karena ketika melakukan pembayaran melalui handphone harus ada Mbanking jadi harus membuka 2 aplikasi dan belum ada fitur sendiri untuk melakukan pembayaran dari aplikasinya langsung, dan kendala yang saya alami selama ini terkait penggunaan aplikasi PDS yaitu pada proses pembayaran yang relatif lama/loading, selain itu tidak ada kendala lain dan aplikasi PDS sangat membantu saya untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantornya langsung" (Edi Cahyono, wawancara Januari 2023).

Dari pemaparan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan aplikasi PDS yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas sedikit sekali hambatan pada masa

sekarang ini aplikasi PDS minim kendala. Relatif dipermudah dengan transaksi apapun, namun seperti yang sudah dipaparkan di atas bahwa kendala yang dialami yaitu belum adanya fitur pembayaran langsung melalui aplikasi PDS sehingga nasabah harus membuka 2 aplikasi sekaligus untuk melakukan proses pembayaran, kendala terhadap jaringan yang sering mengalami *maintenance*/lambat dalam beroperasi.

Seperti yang diungkapkan ibu sri hariningsih bahwa karyawan turut serta dalam membantu nasabah mendownload aplikasi PDS hal ini mengindikasikan bahwa karyawan di Pegadaian Cabang Ajibarang mampu melayani nasabah dengan baik terutama dalam memperkenalkan aplikasi PDS sehingga dapat dikenal oleh masyarakat terutama nasabahnya.

2. Informasi dan Data

Informasi dan Data yang diberikan oleh karyawan yang diwawancarai karena aplikasi ini membuat pekerjaan menjadi lebih cepat karena semuanya dilakukan secara sistematis. menyederhanakan tugas karena keseluruhan sistem dirancang untuk mengakomodasi proporsi pekerjaan setiap pengguna. Data sangat membantu dalam mencari informasi mengenai target pasar dan pelanggan potensial dari bisnis yang akan kita bangun, serta dapat menghemat biaya operasional untuk sumber daya manusia yang tidak terlalu dibutuhkan. Kita juga bisa belajar dari data apa yang kita butuhkan. Berikut pemaparan dari bapak Fahrul Fauzi:

‘Selama ini pengoperasian aplikasi PDS dalam menghasilkan output atau informasi bagi perusahaan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan dan setiap karyawan juga ada target minimal dan maksimal transaksi rekap dan outputnya cukup baik. Dalam penyajian dan pengoperasian informasi yang dihasilkan oleh aplikasi PDS akurat, relevan, dan dapat dihasilkan pada saat itu juga. Dalam penggunaan aplikasi PDS mengalami kendala misalnya seperti aplikasi tiba-tiba mengalami error, kesulitan dalam mengakses aplikasi PDS, Itu pada saat jaringan

tidak stabil atau maintenance memungkinkan. Tetapi ketika akan maintenance sudah di beri info oleh pusat bahwa akan maintenance melewati sosmed. Data-data yang tersimpan dalam aplikasi PDS dapat dengan mudah diolah kembali untuk diubah menjadi informasi yang berguna karena tiap nasabah bisa terekam baik di sistem”.

Selanjutnya wawancara dengan ibu Diyah sebagai berikut:

“penyajian dan pengoperasian informasi yang dihasilkan oleh aplikasi PDS akurat, relevan, dan dapat dihasilkan pada saat itu juga. Namundalam mengakses aplikasi PDS di atas jam 10 malam sampai 6 pagi dibatasi penggunaannya”

Berdasarkan pemaparan dari bapak Fahrul Fauzi sebagai informan pertama mengatakan bahwa penggunaan aplikasi PDS sudah hampir sempurna. Hal ini juga di dukung pendapat ibu Diyah, dimana menurutnya penyajian dan pengoperasian informasi pada aplikasi PDS tergolong akurat dan relevan. Ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan penyimpanan data dengan mudah tanpa harus ke kantor pegadaianya langsung. Namun perlu perbaikan dalam sistemnya agar nasabah dapat mengakses aplikasi dengan leluasa tanpa dibatasi pada waktu tertentu.

Tabel 4.1 Transaksi PDS per Produk Tahun 2022

No	Produk	Jenis Transaksi	Jumlah Transaksi
1	Tabungan Emas	Transaksi Buyback	329
2	Tabungan Emas	Buka Rekening	169
3	Tabungan Emas	Top Up Tabungan Emas	1.196
4	Tabungan Emas	Transaksi Order	3
5	Tabungan Emas	Transaksi Transfer Tabungan Emas	14
6	Mulia Ultimate Konven	Buka Rekening	11
7	Mulia Ultimate Konven	Transaksi Cicil	74
8	Kreasi Ultra Mikro	Transaksi Cicil	33

9	Kreasi Multi Guna	Transaksi Cicil	8
10	Kreasi	Transaksi Cicil	17
11	Krasida Tabungan Emas	Transaksi Cicil	3
12	Krasida	Transaksi Tebus	0
13	Krasida	Transaksi Cicil	47
14	Gadai Tabungan Emas	Buka Rekening	128
15	Gadai Tabungan Emas	Transaksi Cicil	62
16	Gadai Tabungan Emas	Transaksi Tebus	89
17	Gadai Tabungan Emas	Transaksi Ulang Gadai	26
18	Gadai KCA	Buka Rekening	0
19	Gadai KCA	Minta Tambah	18
20	Gadai KCA	Transaksi Ulang Gadai	424
21	Gadai KCA	Transaksi Tebus	807
22	Gadai KCA	Transaksi Cicil	105
23	Gadai Flexi	Transaksi Tebus	44
24	Gadai Flexi	Transaksi Ulang Gadai	21
25	Gadai Flexi	Transaksi Cicil	3
26	G Cash	Cash Out	146
27	Emasku Ultimate Konven	Transaksi Cicil	0

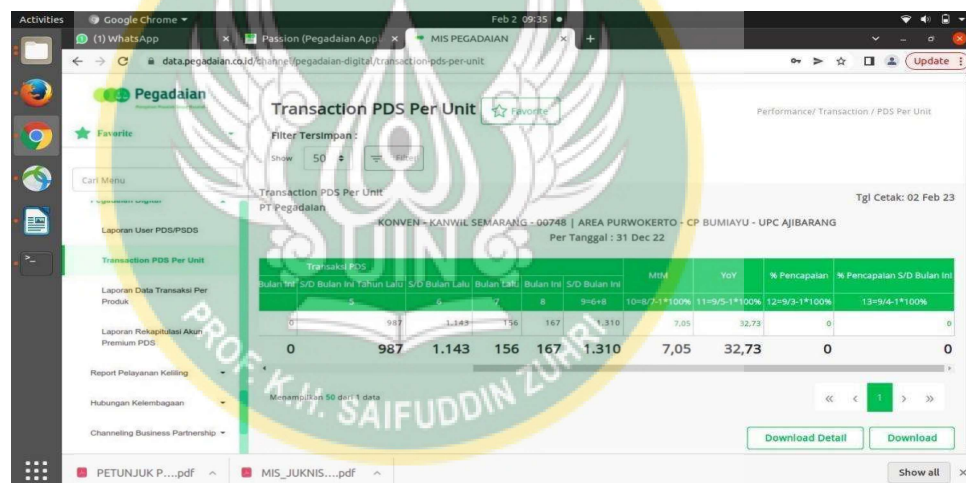
Sumber: data MIS.pegadaian.co.id

Aplikasi PDS melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar cicilan, top up tabungan emas, melayani transaksi penukaran barang gadai, dan bergabung menjadi agen Pegadaian, seperti terlihat pada tabel di atas. Banyaknya jenis layanan dalam aplikasi PDS ini mendorong minat nasabah dalam memilih jenis produk apa saja yang akan mereka lakukan. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa produk KRASIDA (jenis transaksi tebus), EMASKU ULTIMATE KONVEN (Transaksi Cicil) dan Gadai KCA (buka rekening) di tahun 2022 kurang diminati nasabah hal ini terbukti dengan tidak adanya transaksi yang terjadi sepanjang tahun 2022 atas produk tersebut.

Adapun jenis produk yang paling banyak diminati oleh nasabah dalam aplikasi PDS adalah jenis produk Tabungan Emas jenis transaksi Top up tabungan emas, ini tercermin dari jumlah transaksi yang terjadi sepanjang tahun 2022 sebanyak 1.196 transaksi. Adanya gap yang cukup jauh ini bisa jadi dikarenakan produk Tabungan Emas memang merupakan produk yang cukup lama ada di aplikasi PDS dibandingkan jenis produk sebelumnya sehingga cukup dikenal oleh nasabah, serta syarat pelaksanaannya cukup mudah untuk dipenuhi.

Dan ini untuk data total transaksi memakai PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang:

Gambar 4.1 Data total transaksi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang



Sumber: data MIS.pegadaian.co.id

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan jika jumlah transaksi di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang terus meningkat dari tahun ketahun tentu saja hal itu bisa menjadi indikasi jika pelayanan dari Unit Pegadaian Cabang Ajibarang baik sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk bertransaksi di UPC Ajibarang Banyumas.

3. Kontrol Keamanan

Memberi informasi tentang perubahan dari penggunaan aplikasi ini sebagai berikut:

- a. Melakukan peliputan Perencanaan pesan yang sudah dilakukanyaitu berawal dari materi wawancara yang dibuat oleh peneliti pada saat sedang melakukan kegiatan atau aktivitas. Berikut pemaparan yang dikatakan oleh bapak Aziz Eko Saputra (Frontliner) sebagai berikut:

"Tindakan sebagai Frontliner yakni, terkait dengan aplikasi terkait kendala yang pertama laporan ke pusat dengan aplikasi khusus yang sudah disediakan untuk melaporkan. Pihak perusahaan/pegadaian dalam memberikan otorisasi dan menentukan pengendalian akses terhadap penggunaan pengoperasian sistem sudah jelas. Sistem/aplikasi PDS yang digunakan sekarang lebih meringankan kinerja karyawan sehingga kinerja perusahaan menjadi lebih optimal dari sebelum adanya penggunaan aplikasi PDS dan penggunaan aplikasi PDS paling berperan dalam hal peningkatan perusahaan. Penggunaan aplikasi sangat berperan untuk meningkatkan perusahaan. Dalam poengoperasian kegiatan sehari sehari sesuai dengan waktu yang pengoptimal". (Aziz Eko Saputra, wawancara, Januari 2023).

- b. Berikut pemaparan oleh bapak fahrul fauzi yaitu yang memperjelas bentuk ekonomi penggunaan aplikasi PDS oleh Karyawan Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas dalam penggunaan aplikasi PDS mengatakan bahwa:

"Dengan biaya (costs) yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk perencanaan, pegadaian, dan pemeliharaan aplikasi PDS,ada perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan dengan adanya aplikasi PDS, terutama dalam ruang lingkup perusahaan itu sendiri, banyak perubahan secara signifikan contohnya ada fitur gadai tabungan tanpa datang ke kantor bisa langsung ke aplikasi. Misal butuh hari minggu kantor kan tutup bisa langsung pakai ke aplikasi PDS gadai tabungan emas, melakukan transaksi cicil melalui aplikasi. Untuk

barangnya ditebus harus ke kantor tidak bisa diantar.” (Fahrul Fauzi, wawancara, Januari 2023).

- c. Dari penjelasan bapak Fahrul Fauzi Sebagai informan yang kedua menjelaskan bahwa:

“pelaksanaan aplikasi sangatlah memudahkan pihak nasabah”

Dan dari pemaparan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan aplikasi PDS yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas memudahkan semua transaksi yang ada.

- d. Hasil wawancara dengan ibu Diyah

“Adanya aplikasi PDS ini sangat berperan untuk efektivitas agar pekerjaan kita berkurang”

Berdasarkan pemaparan dari berbagai informan di atas aplikasi PDS yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas memiliki peran dalam membantu memanajemenkan waktu bagi nasabah maupun karyawan pegadaian itu sendiri. Hal ini mendorong minat masyarakat dalam bertransaksi di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas lewat aplikasi PDS.

4. Efisiensi

Memberi informasi tentang seberapa efisien dari penggunaan aplikasi PDS ini sebagai berikut:

- a. Melakukan peliputan Perencanaan pesan yang sudah dilakukanyaitu berawal dari materi wawancara yang dibuat oleh peneliti pada saat sedang melakukan kegiatan atau aktivitas. Berikut pemaparan yang dikatakan oleh bapak Aziz Eko Saputra (Frontliner) sebagai berikut:

“biaya (costs) yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan aplikasi PDS, dibandingkan dengan ketika perusahaan masih menggunakan pelayanan manual memang cukup lebih besar, namun hal ini sebanding dengan manajemen waktu pelayanan yang lebih efisien jika dibandingkan sebelumnya”. Kemudian “terdapat perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan

dengan adanya aplikasi PDS, terutama dalam ruang lingkup perusahaan itu sendiri ". (Aziz Eko Saputra, wawancara, Januari 2023).

- b. Dari penjelasan bapak Fahrul Fauzi Sebagai informan yang kedua menjelaskan bahwa:

"perubahan signifikan yang cukup besar dalam hal perkembangan dan pertumbuhan dengan adanya aplikasi PDS, terutama dalam ruang lingkup perusahaan itu sendiri"

- c. Penjelasan Bapa Fahrul Fauzi dan Aziz Eko Saputra terhadap Kinerja karyawan

"Harus, karena dengan adanya karyawan dengan kinerja memuni dan optimal maka pekerjaan dilakukan agar menjadi maksimal seperti saat pelaksanaan pelayanan dll dan ada evaluasi kinerja untuk karyawan agar mengetahui tingkat dari keberhasilan dan memperbaiki kinerja karyawan"

Dan dari pemaparan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan aplikasi PDS yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas memiliki perubahan signifikan dalam hal efisiensi.

PDS ini memiliki kelebihan yaitu memungkinkan pelanggan atau calon pelanggan untuk melakukan bisnis secara cepat dan nyaman hanya dengan menjalankan aplikasi di perangkat mobile mereka. Selain itu, pelanggan tidak perlu mengantri, sehingga mereka dapat menerima layanan yang setara dengan yang ditawarkan oleh gerai. Pelanggan cukup menggunakan aplikasi PDS ini untuk melakukan pembayaran; mereka tidak perlu mengunjungi outlet. Kemudian, dibayar sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi PDS.

Layanan digital gadai yang dikenal dengan sebutan layanan Pegadaian Digital Service (PDS) dapat berbentuk aplikasi berbasis web atau mobile dan menawarkan layanan produk gadai untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi gadai dan pembelian berbagai produk

gadai lainnya melalui perangkat mobile. Pelayanan adalah tindakan memberikan perhatian kepada orang lain. Jasa dapat ditawarkan kepada individu atau kelompok tertentu dengan tujuan membuat pelanggan senang. Berdasarkan apa yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa karena layanan PDS tersedia, nasabah lebih mengetahui cara menggunakan transaksi digital, manfaat, dan kemudahan dalam menggunakan fitur layanan pegadaian digital. Hal ini membuat nasabah senang bertransaksi dan mendorong nasabah pegadaian untuk tetap menggunakan layanan pegadaian digital. Berbeda dengan saat ini, ketika orang dituntut untuk cepat dan tepat. Layanan pegadaian digital mempercepat dan mempermudah transaksi. Pegadaian terus mengupdate aplikasi ini sejak pertama kali dirilis untuk memastikan aplikasi berjalan lancar dan tidak sering down karena banyaknya pengguna.

Kepuasan akan meningkat sebagai hasil dari peningkatan layanan pegadaian digital, yang pada akhirnya akan mendorong nasabah pegadaian untuk terus menggunakan layanan digital. Sebaliknya, tingkat kepuasan nasabah terhadap transaksi pegadaian digital akan menurun jika kualitas layanan pegadaian digital tidak membaik. Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi pegadaian digital menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan menciptakan layanan pegadaian digital di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas.

D. Analisis Perspektif Keuangan Syariah di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang

Tren internet global dan kian maraknya teknologi baru seperti sensor nirkabel serta kecerdasan buatan (AI) membuka lahirnya fenomena industri 4.0 yang akan mengubah cara manusia hidup dan bekerja. Pada tingkat fundamental, industri 4.0 dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi

dalam skala besar termasuk dalam industri keuangan diantaranya pegadaian (Savitri, 2019).

Otoritas Jasa Keuangan mengawasi dan mengatur perusahaan gadai swasta dan pemerintah yang dikenal dengan perusahaan gadai. Ketergantungan teknologi informasi sangat penting untuk mendukung proses dan layanan bisnis yang unggul serta data yang akurat tentang kinerja operasional dan keuangan dalam konteks globalisasi. Dengan didukungnya proses bisnis dan layanan maupun kinerja operasional pegadaian juga mengembangkan bisnis berkelanjutan. Kebanyakan perusahaan atau organisasi selalu mengupayakan tingkat pengelolaan kegiatan sehingga semakin meningkat. Oleh karena itu, sebuah keberlanjutan akan terus berjalan sesuai dengan fungsinya.

Saat ini kita sedang berada dalam masa transformasi komputerisasi atau yang biasa disebut dengan *modern revolution 4.0*. Karena meluasnya penggunaan komputer dan otomatisasi catatan di semua industri, periode ini dikenal sebagai revolusi digital. Otomasi dan konektivitas lapangan akan menggeser dunia industri, itulah sebabnya Industri 4.0 dianggap sebagai masa disrupsi teknologi. Pertumbuhan Internet adalah fitur yang menentukan dari revolusi industri keempat. Sektor publik dan swasta telah mampu bekerja lebih efisien sebagai hasil dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan berfokus pada kebutuhan pelanggan sekaligus memangkas biaya, mempercepat proses, dan meningkatkan kualitas layanan. Cepatnya informasi tentang Pegadaian yang dapat diperoleh melalui aplikasi PDS ini menandakan bahwa pengembangan aplikasi PDS ini berhasil.

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwasanya perspektif manajemen keuangan syariah di pegadaian pada aplikasi ditemukan ada beberapa yang masuk dalam prinsip pengelolaan keuangan syariah yaitu:

a. Prinsip Bagi Hasil (sharing) Antara Bank dengan Pihak Pegadaian

Riba adalah penetapan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman saat pengembalian berdasarkan persentase tertentu dari jumlah

pinjaman pokok yang dibebankan kepada peminjam. Riba secara bahasa bermakna ziyadah. Adapun bagi hasil ialah bagi hasil atau bagi untung antara pihak satu dengan pihak lainnya.

Prinsip bagi hasil (*Profit and Lost Sharing Principle*) dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pihak pegadaian sebagai pengguna aplikasi PDS dan pihak Bank yang memberikan akses aplikasi dalam menjalankan kegiatan usaha di mana di antara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha dalam hal ini penggunaan aplikasi PDS tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua pihak sesuai nisbah kesepakatan di awal perjanjian, dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing.

Bentuk umum dari bagi hasil antara bank dan pihak pegadaian dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih di mana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan (trading asset), kewirausahaan (enterpreneurship), kepandaian (skill), kepemilikan (property), peralatan (equipment), atau intangible asset (seperti hak paten atau goodwill), kepercayaan atau reputasi (credit worthiness) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan merangkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak dengan atau tanpa batasan waktu menjadikan produk aplikasi PDS ini sangat fleksibel.

Hasil penelitian dari mewawancarai bapak Fahrul Fauzi selaku karyawan di pegadaian bahwa pihak perusahaan bahwa perusahaannya memakai pihak ke 2 (Aplikasi pendukung) seperti BRI Mobile ataupun M-Banking lainnya dengan kata lainnya, apabila memakai aplikasi pihak ke 2 tersebut maka baik dan perusahaan pegadaian maupun pihak

aplikasi ke 2 untuk mengakses pembayaran aeda bagi hasil bukan ada sistem riba mengambil keuntungan dari sistem bunga persenan. Riba sendiri sudah jelas dilarang oleh Allah SWT didalam surah Al-Baqarah ayat 275-278 yang menjelaskan tentang meninggalkan riba atau sistem bunga dan kembali sistem ekonomi syariah. tidak dikenal konsep bunga dalam pengelolaan keuangan berbasis syariat. Sebab bunga atau riba adalah salah satu hal yang dilarang ajaran Islam. Karena itu, keuntungan dari pengelolaan dana disebut dengan bagi hasil, baik pendanaan maupun simpanan

Dari segi ekonomi dianggap efisiensi, karena Aplikasi Pegadaian Digital Service Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas ini dengan biaya (costs) yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan aplikasi PDS, dibandingkan dengan ketika perusahaan masih menggunakan pelayanan manual. Namun secara keseluruhan aktivitas operasionalnya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah yaitu keakuratan aplikasi ini dalam melakukan pelayanan termasuk dalam mengefisiensikan waktu mereka.

Dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital dapat dilihat bahwa layanan Pegadaian saat ini mulai menarik minat generasi milenial untuk bertransaksi di Pegadaian. Hal ini tentunya memberikan peluang bagi Pegadaian khususnya Cabang Pegadaian Ajibarang. Untuk terus mengembangkan bisnisnya dalam rangka menghadapi persaingan dan mencapai tujuan Perusahaan. Di mana Pegadaian ingin terus hadir di tengah semua kalangan lapisan masyarakat, melalui beragam produk yang terus diselaraskan dengan perkembangan teknologi.

Dan untuk pihak Cabang Pegadaian Ajibarang dapat membawa kesisi positif, mampu mengembangkan pelayanan yang berkualitas serta dapat mengikuti era perkembangan global yang semakin canggih tiap tahunnya. Karena agar menjadi lembaga terdepan harus meningkatkan

kualitas pelayanan untuk para nasabah. Karena yang menilai pelayanan itu baik atau buruk dari nasabahnya itu sendiri.

b. Bukan Gharar

Gharar sendiri ialah segala sesuatu yang bersifat tidak jelas atau tidak pasti. Gharar sendiri bisa dimaknai sebagai pertaruhan. Hal ini mencakup keseluruhan transaksi yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam jangkauan. Dari hasil penemuan dilapangan bahwa ditemukan para nasabah yang ingin melakukan gadai emas maupun menabung emas baik lewat jalur konvensional ataupun top up lewat aplikasi bahwa barang ataupun benda tersebut sangat jelas ada bukan sesuatu yang tidak jelas Adapun jenis produk yang paling banyak diminati oleh nasabah dalam aplikasi PDS adalah jenis produk Tabungan Emas jenis transaksi Top up tabungan emas, ini tercermin dari jumlah transaksi yang terjadi sepanjang tahun 2022 sebanyak 1.196 transaksi. Para nasabah sewaktu-waktu apabila ingin menukarkan emas dari aplikasi jadi uang pun bisa dari perusahaan pegadaian tersebut. Dalam ajaran Islam, uang adalah alat tukar. Uang bukanlah komoditas yang dapat diperjual belikan. Prinsip tersebut harus dipegang teguh dalam menginvestasikan dana.

Emas menjadi salah satu instrumen investasi yang digemari karena sifatnya yang likuid sehingga mudah dicairkan. Investasi emas pun kini semakin mudah karena selain dapat membeli secara langsung, masyarakat dapat berinvestasi emas dengan skema tabungan emas. Konsep tabungan emas pada dasarnya sama dengan konsep menabung pada umumnya, namun uang yang kita tabungkan akan dikonversi kedalam bentuk gram emas sesuai nominalnya. Menabung emas pun menjadi solusi untuk berinvestasi emas dengan cara yang mudah dan murah karena masyarakat bisa membeli emas sesuai dengan uang yang dimiliki.

Seperti poin-poin di atas yang memperbolehkan tabungan emas, kita bisa berinvestasi atau menabung emas di Lembaga keuangan yang

terpercaya dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti Pegadaian. Dengan layanan Tabungan Emas Pegadaian, nasabah bisa membeli emas mulai dari 0,01 gram yang bisa dilakukan di outlet Pegadaian, Aplikasi Pegadaian Digital hingga marketplace yang sudah bekerja sama dengan Pegadaian. Nasabah juga tidak hanya bisa membeli emas secara langsung, tetapi juga online. Melaluilayanan Tabungan Emas, nasabah bisa berinvestasi emas dengan aman, mudah, murah dan sesuai dengan syariat Islam.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan aplikasi PDS di Unit Pegadaian Ajibarang Banyumas sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari Pelaksanaan aplikasi PDS yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas minim sekali mengalami kendala pada aplikasi PDS. Aplikasi PDS dapat digunakan dan relative dipermudah dengan transaksi apapun, hanya saja kendala yang dialami yaitu belum adanya fitur pembayaran langsung melalui aplikasi PDS sehingga nasabah harus membuka 2 aplikasi sekaligus untuk melakukan proses pembayaran, kendala terhadap jaringan yang sering mengalami *maintenance*/lambat dalam beroperasi. Dari segi informasi dan data yang diberikan aplikasi PDS ini dianggap cukup mempercepat sebuah pekerjaan karena semua pekerjaan dilakukan secara terorganisir. Selanjutnya dari segi control keamanan pada layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas sudah cukup aman bagi para nasabah yang akan menggunakan aplikasi tersebut. Keamanan Berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi penggunaan aplikasi pelanggan terjamin keamanannya.
2. Penggunaan aplikasi PDS di Unit Pegadaian Cabang Ajibarang dalam perspektif keuangan syariah menunjukkan bahwa Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas menghasilkan laba yang optimal bahkan terus mengalami perkembangan yang baik dari tahun ke tahun terbukti dengan adanya peningkatan penggunaan aplikasi PDS yang melebihi target perusahaan tiap bulannya. Lalu dari segi Aspek Amanah Management, Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas dinilai

sudah amanah hal ini dapat dilihat bahwa pada aspek produk-produk yang dikeluarkan seperti Mudharabah, Murabahah, dan Musyarakah telah memenuhi kriteria sesuai dengan penilaian Dewan Pengawas Syariah, dan secara perspektif keuangan syariah penggunaan PDS sudah mengikuti prinsip keuangan syariah. Yaitu dilihat dari Prinsip bagi hasil (*Profit and Lost Sharing Principle*) dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pihak pegadaian sebagai pengguna aplikasi PDS dan pihak Bank yang memberikan akses aplikasi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang peneliti laksanakan, peneliti dapat memberikan saran terhadap apa yang menjadi permasalahan dalam pembahasan skripsi ini:

1. Untuk memperhatikan performa dari aplikasi PDS agar tidak terjadi erorsistem. Hal ini agar meningkatkan efektifitas layanan dari aplikasi PDS tersebut. Dan diharapkan bagi pihak pegadaian agar memberikan informasi secara detail dan memperluas sistem dari aplikasi PDS ini agar dapat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat.
2. Peningkatan kualitas perlu dilakukan bagi pihak Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas. Tingkat keamanan dari aplikasi PDS juga perlu diperhatikan mengingat banyak nasabah yang sudah menggunakan aplikasi tersebut.
3. Untuk meningkatkan jumlah nasabah sebaiknya lakukan promosi atau pengenalan terhadap efektifitas layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas. Melihat pihak pegadaian kurang memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat padahal aplikasi ini sangat potensial untuk menambah jumlah nasabah dan memperluas pangsa pasar dari pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ade Kurniawan. (2014). "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kualitas Kerja Dan Kepuasan Kerja Pegawai". Bengkulu
- Abdul Muttalib, Asdar. (2017). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perhubungan*, Makassar
- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Pustaka Setia. Bandung
- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2012). *Akuntansi Perpajakan Edisi Dua Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung*. Jimm Unikom,
- Amsyah, Zulkifli, (2001), *Sistem Informasi Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Anggit Maeka Putri, (2021), *Efektivitas Pegadaian Digital Service (PDS) Persepsi Pengguna*, Purwokerto
- Ariefiani R. (2010). "Faktor penentu kesuksesan dan kegagalan pengembangan sistem informasi di suatu perusahaan" <http://rizma.blogstudent.mb.ipb.ac.id>. [25 Desember 2010]
- Arif Budiman. (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: penerbit Bayu Media Publishing.
- Azhar Susanto, (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya
- Dadang Nurhyadi. 2017. *Peranan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Terhadap Kinerja Karyawan*, Makassar
- Davis, Gordon B. (1999). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bagian 1, Pt Pustaka Biraman Pressindo, Jakarta.
- Dwi, Prastowo. (2011). *Analisis laporan keuangan konsep dan aplikasi*. Edisi ketiga Yogyakarta : sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.
- Effendy, O. U (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Maju

- Fandy Tjiptono. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Fitriaty, Elly. (2005). *Tinjauan Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Prehallindo
- Hartono, Jogyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. Sedarmayanti
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2008*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Kristanto, Andri. (2003) *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*.Yogyakarta: Gava Media,
- Laksana. Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Liyas, Jeli Nata & Ferisca Nur Widyanti. (2020). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan*. Pt. Primanusa Globalindo Pekanbaru
- Lovelock. H Chistoper & Laurent A Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta : PT. Indeks
- Lyn M. Fraser dan Aileen ormiston, (2008). *Memahami Laporan keuangan, Edisi Ketujuh*, Indeks. Jakarta (Terjemahan).
- Mangkunegara, P. Anwar. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditam,
- Mardalis. (1993). *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara. Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moehariono. (2010). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi- competency based human resources management*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia,
- Moh, Nazir, Ph.D. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Nurmansyah. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Unilak Press, Pekanbaru
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research. *The Journal of Marketing*. Vol. 49. No. 4:41-50.
- Peppard and Ward, *Strategic Planning For Information Systems*, New York, 2003.
- Petrus Lajor Ginting. (2013). *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller*, Semarang.
- Putri, Anggit Maeka. (2021). *Efektivitas Layanan PDS dalam Melayani Transaksi Produk Gadai dan Non Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*
- Raymond Mcleod, Jr. (1996). *Sistem Informasi Manajemen*, Prenhallindo, Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition*. England: Pearson Education Limited
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sujarweni V. Wiratna. (2015). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- _____, Ambar. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Sinambela, Lijan P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi aksara,
- Tjiptono, Andy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara Serta Model Penyajian Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widiyono, Try. (2009). *Agunan Kredit dalam Financial Engineering*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuliana Anggraeni. (2014). “Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan”, Semarang

<http://repository.unpas.ac.id/30235/8/BAB%20III.pdf>

<https://www.linovhr.com/indikator-penilaian-kinerja-karyawan/>

<https://eprints.uny.ac.id/24099/13/BAB%20III.pdf>

https://en.wikipedia.org/wiki/Data_collection

www.kumparan.com

<https://www.jurnal.id/id/blog/manajemen-keuangan-syariah/>

