

**ANALISIS EVALUASI PENGGUNAAN PELAYANAN  
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH *DIGITAL SERVICE* (PSDS)  
DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI  
DI PEGADAIAN SYARIAH AJIBARANG BANYUMAS**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**LUTFIYATUL UMAMI**

**NIM. 2017202108**

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

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108  
Jenjang : S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 11 Agustus 2024

Saya yang menyatakan,



Lutfiyatul Umami

NIM.2017202108



**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: febl.uinsaizu.ac.id

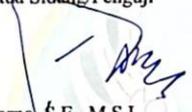
**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**ANALISIS EVALUASI PENGGUNAAN PELAYANAN APLIKASI  
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DALAM  
MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PEGADAIAN SYARIAH  
AJIBARANG BANYUMAS**

Yang disusun oleh Saudara **Lutfiyatul Umami NIM 2017202108** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 18 Desember 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

  
Parno, S.E., M.S.I.  
NIP. 19771128 201101 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Siti Maghfiroh, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19850601 202012 2 009

Pembimbing/Penguji

  
Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.  
NIP. 19851112 200912 2 007

Purwokerto, 21 Desember 2024

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

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Lutfiyatul Umami NIM 2017202108 yang berjudul:

**Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi Di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E).

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Purwokerto, 18 November 2024

Pembimbing



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.

NIP.198511112 200912 2 007

## MOTTO

*“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”*

***“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”***

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”*

*(Umar Bin Khattab)*

*“Orang lain ngga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ngga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”*

**ANALISIS EVALUASI PENGGUNAAN PELAYANAN  
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH *DIGITAL SERVICE* (PSDS)  
DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI  
DI PEGADAIAN SYARIAH AJIBARANG BANYUMAS**

**Lutfiyatul Umami  
NIM. 2017202108**

Email : [lutfiyatul85@gmail.com](mailto:lutfiyatul85@gmail.com)

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

**ABSTRAK**

Penerapan teknologi berbasis aplikasi yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pada dasarnya bertujuan untuk memudahkan nasabah, khususnya dalam bertransaksi. Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* diharapkan dapat memberikan akses yang lebih cepat dan nyaman, sehingga mereka tidak perlu antri di kantor cabang untuk melakukan transaksi. Namun, pada kenyataannya, jumlah nasabah yang memanfaatkan aplikasi ini masih tergolong rendah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas melakukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi PSDS.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data bersumber dari hasil wawancara dengan pengelola keuangan dan penaksir Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas. Sumber data lainnya dari observasi dan dokumentasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti pedoman Miles dan Huberman yang terdiri reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses evaluasi yang dilakukan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas terdiri dari menentukan topik evaluasi, merancang kegiatan evaluasi, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan pelaporan hasil evaluasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat alasan nasabah belum memanfaatkan aplikasi PSDS, yakni faktor usia, keterbatasan teknologi, dan masalah teknis pada sistem atau aplikasi.

**Kata Kunci : Pegadaian Syariah, Evaluasi Layanan, Pegadaian Syariah  
*Digital Service* (PSDS)**

**ANALYSIS AND EVALUATION OF THE USE OF PAWNSHOP SHARIA  
DIGITAL SERVICE (PSDS) APPLICATION SERVICE IN MAKING IT  
EASIER FOR CUSTOMERS TO TRANSACT AT PAWNSHOP SHARIA  
AJIBARANG BANYUMAS**

**Lutfiyatul Umami**  
**NIM. 2017202108**

Email : [lutfiyatul85@gmail.com](mailto:lutfiyatul85@gmail.com)

*Sharia Banking Study Program, Faculty Of Islamic Economics and Business  
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

**ABSTRACT**

*The application of application-based technology run by Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas basically aims to make it easier for customers, especially in transaction. The Pegadaian Syariah Digital Service application is expected to provide faster and more convenient access, so they don't need to queue at branch offices to make transactions. However, in reality, the number of customers who use this application is still relatively low. Therefore, this study aims to find out how the Ajibarang Banyumas Sharia Pawnshop evaluate the use of PSDS application.*

*The research method used in this study is qualitative descriptive. The data is sourced from the results of interviews with financial managers and appraisers of Ajibarang Banyumas Sharia Pawnshop. Other sources of data are observations and documentation. The data collection for this study was carried out to gain a deep understanding of the evaluation of the use of PSDS application services in making it easier for customers to transact. The analysis techniques used in this study follow the Miles and Huberman guidelines which consist of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of the study show that the evaluation process carried out by Ajibarang Banyumas Sharia Pawnshop consists of determining the evaluation topic, designing evaluation activities, collecting data, processing and analyzing data, and reporting the evaluation results. The results of the evaluation show that there are reasons why customers have not used the PSDS application, namely age factors, technological limitations, and technical problems in the system or application.*

**Keywords : Sharia Pawnshop, Service Evaluation, Sharia Pawnshop Digital Service (PSDS)**

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. 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 di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	H	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	Š	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	D	de (dengan garis dibawah)
ط	ta'	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	za	Z	zet(dengan garis di bawah)
ع	a'in	'	koma terbalik di atas
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* di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

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

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

## 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	A
	جاهلية	Ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

### 6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaul

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

### 8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
--------	---------	-----------------

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

السماء	Ditulis	<i>as-Samāʿ</i>
--------	---------	-----------------

### 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi akhir zaman Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat dan tabi'in, semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya kelak kita mendapat syafaatnya di hari akhir. Berkaitan dengan selesainya skripsi yang berjudul **“Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas”**.

Semoga dengan selesainya penulisan skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada: Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

1. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag. selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, A.Ag., M.M. selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis yang sudah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi. Serta yang selalu rela memberikan waktunya, pikiran, tenaga, arahan, masukan, dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini selesai. Semoga beliau senantiasa dalam lindungan Allah swt., dan bahagia selalu menyertai beliau.
11. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membekali ilmu pengetahuan semasa perkuliahan.
12. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Bapak Sakti, Bapak fino, dan seluruh pegawai Pegadaian Syariah Ajibarang, terima kasih telah memberikan penulis kesempatan untuk bisa meneliti di Pegadaian Syariah Ajibarang.
14. Teruntuk kedua orang tua penulis Ibu Waijah dan Bapak Sudarsono, terima kasih sudah selalu mendukung dan percaya kepada penulis untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Dan berkat doa, tirakat kedua orang tua penulis, maka penulis mampu menerjang semua masalah yang penulis alami. Terimakasih mama bapak, ternyata anakmu bisa.
15. Kakak-kakak penulis Mas Ojin, Mba Tresa, Mba Resni, Mas Nur, Mas Alan, dan Mba Lina, terima kasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis hingga penulis mampu sampai di titik ini.
16. Keponakan penulis yang amat sangat penulis sayangi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan semangat kepada penulis.
17. Terima kasih untuk keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat untuk penulis.

18. Untuk Idham Syafa Arizal, terima kasih selalu memberi dukungan, doa, kesabaran, serta cinta dan kasih sayang yang kamu berikan kepada penulis. Terima kasih sudah selalu menjadi tempat berbagi cerita dan selalu ada dan siap ketika penulis membutuhkan. Terima kasih untuk semua waktu, tenaga, yang sudah di luangkan untuk penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini selesai. Terima kasih sudah memberi warna pelangi di hidup penulis, semoga kamu segera menyusul.
19. Untuk sahabat satu-satunya dirumah yaitu Aulia Salsabila Sani, terima kasih sudah selalu memberikan motivasi, semangat dan meluangkan waktunya untuk *healing* di akhir-akhir ini. Semoga segera menyusul.
20. Untuk sahabat seperjuangan di bangku kuliah yaitu Lazhani Khoerunnisa, Atik Kurniati, Akhlina Tijani Prabawa dan Filzah Thalita, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih canda tawa yang menghidupkan hari-hari perkuliahan, dan semua kenangan indah yang telah kita ukir bersama. Perjalanan ini menjadi berarti berkat ada kalian. Sukses selalu untuk kalian.
21. Teman-teman Perbankan Syariah C angkatan 2020 yang sudah memberikan banyak cerita dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih untuk semuanya, sukses selalu.
22. Untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, doa serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan kalian di balas oleh Allah Swt.
23. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah berjuang tanpa henti, tetap bertahan di tengah kesulitan, dan tidak menyerah ketika rintangan terasa begitu berat. Terima kasih telah belajar dari setiap kesalahan, mengambil hikmah dari setiap kegagalan, dan terus maju meskipun terkadang rasa lelah selalu menghampiri. Setiap langkah kecil yang diambil telah membawa penulis sampai pada titik ini, dan untuk itu, penulis merasa sangat bangga pada diri sendiri. Semoga perjalanan ini menjadi pengingat bahwa tidak ada usaha yang sia-sia, dan teruslah percaya pada kemampuan diri dalam menggapai impian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 11 November 2024

Penulis



Lutfiyatul Umami

NIM. 2017202108



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13
B. Kajian Pustaka.....	42
C. Landasan Teologis.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	51
D. Sumber data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	53
G. Teknik Analisis Data .....	54
H. Uji Keabsahan Data.....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>57</b>

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.....	57
B. Hasil Penelitian .....	67
C. Pembahasan.....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas .....	6
Tabel 1. 2 Perbandingan Antara Nasabah Online dan Offline .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 4. 1 Jumlah Nasabah Aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang .....	77



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	28
Gambar 2. 2 Pencarian Aplikasi PSDS .....	29
Gambar 2. 3 Tampilan Saat Membuka Aplikasi .....	29
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman Registrasi Akun.....	30
Gambar 2. 5 Rampilan Halaman Pembuatan Password.....	31
Gambar 2. 6 Tampilan Halaman Setelah Registrasi.....	31
Gambar 2. 7 Tampilan Halaman Saat Pengisian Data Nasabah.....	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas .....	60
Gambar 4. 2 Screenshoot Sosialisasi .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 7 Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 9 Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 10 Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 11 Sertifikat KKN
- Lampiran 12 Sertifikat PPL
- Lampiran 13 Sertifikat PBM
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi seperti saat ini, membuat informasi semakin hari semakin berkembang pesat. Teknologi informasi juga memberi berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat di mana manusia dituntut untuk mengikuti perkembangannya. Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk memberikan perubahan bagi kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat dan aman (Sudiah Hestianah, 2018).

Hal ini tentunya dirasakan langsung dalam dunia bisnis berupa Lembaga Keuangan Non Bank yang sangat berpengaruh dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari produk-produk yang dimiliki. Upaya yang harus dilakukan oleh Lembaga Keuangan Non Bank itu sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara membuat ide-ide yang inovatif terhadap produk yang akan dipromosikan dan disosialisasikan kepada khalayak umum agar tidak tergerus oleh perkembangan dan perubahan zaman yang semakin pesat. Salah satu Lembaga Keuangan Non Bank yang merasakan perkembangan teknologi secara langsung dalam lingkup lembaga keuangan yang berbasis syariah yaitu PT. Pegadaian Syariah yang saat ini mulai menuju tahap perkembangan dalam menjadi perusahaan keuangan paling berharga sebagai agen inklusi pilihan utama masyarakat (Nuroh Yuniwati et al., 2021).

Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Ini telah mendapatkan popularitas dan pertumbuhan besar di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir (Rahmatillah, 2015). Pegadaian syariah juga merupakan salah satu alternatif

untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan yang menawarkan akses yang lebih mudah. Atau dengan kata lain kegiatan meminjamkan barang berharga kepada pihak tertentu, untuk memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak pegadaian. Berdirinya pegadaian syariah di Indonesia dimulai pada awal tahun 2000an ketika pemerintah menyadari perlunya menyediakan layanan keuangan syariah kepada masyarakat Muslim. Sejak saat itu, pegadaian syariah telah memainkan peran penting dalam mendorong inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi umat islam serta memenuhi permintaan terhadap layanan keuangan syariah yang terus meningkat (Afista et al., 2023).

Di Pegadaian Syariah proses yang sangat cepat dan persyaratan yang sederhana sehingga memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana. Pegadaian syariah memiliki produk jasa atau syariah yang memberikan solusi kepada masyarakat yaitu dengan sistem gadai (*Rahn*), pegadaian dilakukan dengan memberikan barang berharga dari pihak yang berutang kepada pihak yang memberikan dana. Pemberian pinjaman diberikan ke seluruh nasabah untuk memenuhi kebutuhan dengan jaminan emas (emas perhiasan, logam mulia dan berlian yang terikat emas). Pegadaian syariah juga memiliki produk syariah lainnya seperti Ar-rum (pinjaman usaha syariah) pinjaman dengan ansuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dengan menggunakan jaminan BPKB kendaraan bermotor, dan juga produk lainnya seperti produk Ar-rum Haji dan produk amanah.

Tujuan berdirinya pegadaian syariah yaitu untuk mencegah ketidakjelasan (*gharar*), rentenir, pinjaman yang tidak wajar, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, dan juga melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menyalurkan uang pinjaman dengan layanan jasa titip (Shafrani, 2023). Menggadai emas memiliki pelayanan yang berbeda dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Pelayanan yang di berikan pegadaian syariah

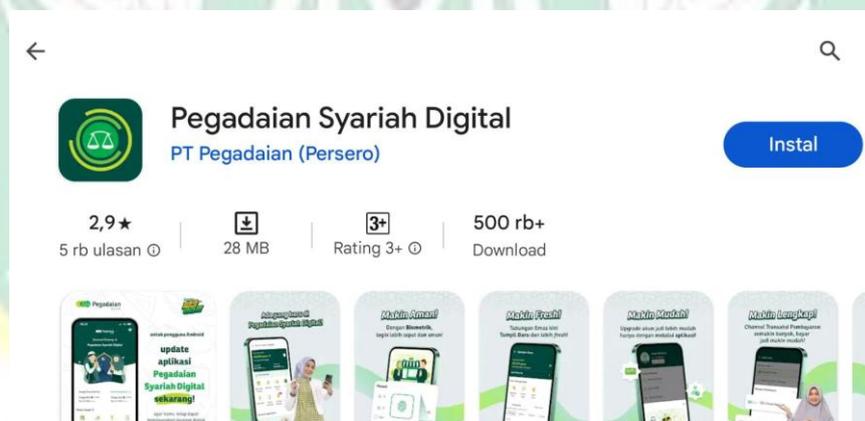
membuat daya tarik tersendiri bagi masyarakat, pegadaian juga merupakan lembaga yang dikenal lebih dekat dengan masyarakat dalam hal gadai menggadai terutama emas, dan sarana alternatif bagi masyarakat ekonomi lemah untuk memperoleh pinjaman uang secara aman dan praktis.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang fokus pada kebutuhan nasabah dengan melakukan pengendalian atas kualitas dan tingkat keunggulan dari produk dan juga jasa yang diberikan (Sukamma & Muthalib, 2014). Kualitas pelayanan meliputi dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: *Tangibles*, adalah kualitas pelayanan yang berwujud fisik nyata, seperti gedung bangunan kantor pusat, kantor cabang, fasilitas dalam pelayanan jasa dan produk yang disediakan termasuk pada penampilan karyawan. *Reliability*, adalah aspek layanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan mencakup ketepatan waktu, kemudahan pemrosesan transaksi, sikap simpatik, dan keakuratan pelayanan yang diberikan. *Responsiveness*, adalah kualitas yang berfokus pada pelayanan yang tanggap dan cepat dengan informasi yang mudah diterima dan dipahami oleh nasabah. *Assurance*, adalah meningkatkan kepercayaan nasabah, pegadaian syariah memberikan rasa aman dengan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditawarkan. *Emphaty*, adalah kualitas pelayanan hadir dengan apresiasi yang tulus terhadap setiap permasalahan yang dihadapi nasabah dan selalu menyesuaikan dengan kebutuhan setiap nasabah dalam pelayanan transaksi (Denia, 2020).

Dengan adanya teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan yang sangat pesat, teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting (Hidayat & Asky Humeriatunnisa, 2023), perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam mendapatkan pelayanan informasi dan dalam pelayanan bertransaksi syariah. Menurut Davis dalam Mazman et al, kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem dapat bebas usaha. Dan juga dengan adanya

perkembangan teknologi informasi membuka peluang untuk lebih maju dan berkembang serta memperluas target pasar terutama pada generasi milenial. Salah satu perkembangan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh pegadaian syariah untuk mengembangkan pelayanan yaitu Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) yang merupakan layanan digital berbentuk aplikasi yang berbasis web atau mobile (Izzah et al., 2022). Pegadaian syariah *digital service* (PSDS) ini dapat memberikan pelayanan produk-produk pegadaian syariah kepada masyarakat yang hampir semua produk yang tersedia pada pegadaian syariah juga tersedia di dalam aplikasi PSDS, sehingga nasabah tidak perlu memusingkan untuk memilih produk yang mana dibutuhkan. Keunggulan dari aplikasi PSDS yaitu dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan yang setara dengan pelayanan yang diberikan dengan outlet pegadaian (Samad, 2023).

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)**



*Sumber: Playstore*

Pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa sejak aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) yang diluncurkan pada bulan Oktober 2018 sudah lebih dari 500.000 ribu pengguna yang mendownload aplikasi pegadaian syariah digital service ini di playstore. Hal ini merupakan respon yang cukup positif, tercatat lebih dari 500.000 ribu lebih pengguna aplikasi PSDS sejak bulan Oktober 2018 hingga saat ini. Aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) diharapkan bisa membantu para nasabah untuk

melakukan transaksi secara online atau dengan smartphone dan tanpa harus datang langsung ke pegadaian syariah (Setyaningrum & Khotijah, 2020). Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) adalah platform digital yang disediakan oleh pegadaian dalam format aplikasi yang dapat diakses melalui web dan perangkat mobile. Melalui PSDS, nasabah serta calon nasabah dapat memperoleh informasi mengenai berbagai produk yang ditawarkan oleh pegadaian (Hariyati et al., 2020).

Peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* ini dikenalkan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pada bulan Oktober 2018. Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas yang terletak di Jln. Kaliumbul, Ajibarang Wetan, Kec. Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) di Ajibarang Banyumas untuk memberikan bantuan keuangan cepat kepada masyarakat, serta menghindarkan dari riba atau bergantung pada rentenir yang semakin umum terjadi saat ini. Dalam Upaya tersebut, Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) di Ajibarang Banyumas telah mengembangkan aplikasi berbasis web dan mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi gadai, jual beli emas, mendapatkan pembiayaan untuk ibadah haji, serta melakukan pembayaran tagihan seperti isi ulang pulsa, tagihan PLN dan PDAM, dan pembayaran lainnya.

Di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas memperkenalkan aplikasi PSDS ini ke nasabahnya melalui pelayanan ke nasabah sambil menawarkan untuk mendownload aplikasi PSDS dan akan dibantu prosesnya sampai selesai, di Pegadaian Ajibarang Banyumas sendiri mempunyai cara untuk menarik minat nasabahnya agar mendownload aplikasi PSDS yaitu dengan memberikan bingkisan jika sudah berhasil mendownload. Pelayanan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas membantu para nasabah jika akan melakukan transaksi pada saat di luar kota atau berpergian nasabah bisa melakukan transaksi penebusan atau perpanjangan melalui aplikasi PSDS tersebut tanpa harus ke outlet terlebih dahulu, akan tetapi terdapat juga banyak nasabah yang lebih senang

jika bertransaksi secara langsung atau datang ke outlet karena menurutnya lebih memudahkan.

**Tabel 1. 1**

**Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas dari tahun 2018-2023**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	1.500
2	2019	1.610
3	2020	1.765
4	2021	1.907
5	2022	2.100
6	2023	2.500

*Sumber: Data Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas*

Jika dilihat dari tabel di atas, pada tahun 2018 saat pertama kali aplikasi PSDS ini dikeluarkan jumlah nasabah mencapai 1.500 orang lalu pada tahun 2019 jumlah nasabah meningkat menjadi 1.610 dan juga pada tahun 2020 jumlah nasabah terus meningkat menjadi 1.765, tahun 2021 menjadi 1.907, tahun 2022 menjadi 2.100 dan tahun 2023 menjadi 2.500. Dapat dilihat bahwasanya jumlah nasabah mengalami peningkatan tiap tahunnya.

**Tabel 1. 2**

**Perbandingan Antara Nasabah Online dan Offline**

Tahun	Jumlah nasabah keseluruhan	Jumlah nasabah pengguna PSDS (Online)	Jumlah nasabah bukan pengguna PSDS (Offline)	Presentase jumlah nasabah online	Presentase jumlah nasabah offline
2018	1.500	30	1.470	2%	98%
2019	1.610	85	1.525	5,2%	94,7%
2020	1.765	162	1.603	9,1%	90,8%
2021	1.907	248	1.659	13%	87%
2022	2.100	365	1.735	17,3%	82,6%
2023	2.325	510	1.815	22%	78%

*Sumber: Data Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas*

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa perbandingan antara nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS dengan yang tidak menggunakan aplikasi PSDS, terlihat perbedaan yang sangat jauh pada setiap tahunnya. Terlihat pada tabel 1.2 bahwa yang menggunakan aplikasi PSDS selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya seperti yang terjadi pada tahun 2018 yaitu 2% dari keseluruhan nasabah Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas yang menggunakan aplikasi PSDS, sampai pada tahun 2023 meningkat menjadi 22% nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS ini.

Hasil observasi pertama dapat dinyatakan bahwa aplikasi PSDS ini masih kurang diminati oleh para nasabah atau calon nasabah yang menyatakan penggunaannya masih membingungkan dan mengharuskan nasabah untuk menggunakan smartphone atau setidaknya yang support dengan aplikasi tersebut, dan juga aplikasi ini yang katanya sering eror, dan lambat walaupun dari data di atas menyatakan bahwa pengguna aplikasi PSDS ini selalu meningkat tiap tahunnya. Namun dari sebagian nasabah yang kurang minat dalam menggunakan aplikasi PSDS tersebut, ada sebagian nasabah yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut memudahkan dan sangat terbantu dari adanya layanan aplikasi PSDS yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun sesuai kebutuhan.

Beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani (2020), dijelaskan bahwa aplikasi PSDS Pegadaian Syariah efektif dalam memberikan layanan digital kepada nasabah, dengan tingkat *efisiensi*, *reliabilitas*, *fulfilment*, dan *privasi* yang baik. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Bogor Baru memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh, memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Helmi Muzeivin (2023), dijelaskan bahwa aplikasi PSD ini dikatakan efektif dan efisien dan sudah berjalan lancar baik dari untuk mengaktifkan dan memerlukan tahapan-tahapan untuk bisa menggunakan aplikasi PSD ini.

Penelitian ini mengambil subjek dari pihak Pegadaian Syariah. Hal ini karena untuk mengkaji secara mendalam sejauh mana mereka memahami kondisi sekaligus mengevaluasi layanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS). Dan dari sejumlah penelitian tersebut, belum ada yang memberikan perhatian pada analisis evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS). Dan berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti aplikasi PSDS yang ada di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas sebagai skripsi dengan judul **“Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas”**.

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Analisis Evaluasi**

Analisis evaluasi merupakan proses untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi data atau informasi guna memahami sejauh mana suatu kegiatan, program, produk, layanan, atau kebijakan berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan atau memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Tujuan utama dari analisis evaluasi yaitu untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas, efisiensi, relevansi, dan dampak dari suatu inisiatif atau kegiatan tertentu.

Analisis evaluasi dalam penggunaan aplikasi penting untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut tidak hanya berhasil diluncurkan, tetapi juga memberikan nilai tambah yang nyata bagi pengguna dan lebih memudahkannya. Ini membantu pengembang dan pemilik aplikasi untuk membuat keputusan yang lebih baik dan untuk terus meningkatkan produk mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

### **2. Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan

imbalan berupa uang. Sedangkan pelayanan menurut Kotler adalah segala tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan (Ruhaniah et al., 2021).

Pelayanan yang merupakan penyediaan sesuatu yang bernilai bagi pelanggan yang mereka dapatkan. Atau kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada manajemen yang mengelola prosesnya, tetapi juga melibatkan interaksi antara pembeli dan penjual pada setiap “*moments of truth*” atau momen penting dalam pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan tersebut memenuhi, memudahkan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal ini mencakup penyediaan sesuatu yang bernilai bagi pelanggan, yang diperolehnya melalui interaksi dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan penting untuk memastikan bahwa persepsi positif terhadap layanan yang disampaikan kepada pelanggan terjaga dengan baik. Ini melibatkan integrasi antara pemasaran eksternal dan manajemen kualitas untuk memastikan bahwa harapan pelanggan terpenuhi secara konsisten. Jadi, pelayanan atau kualitas pelayanan bukan hanya tentang aspek teknis atau operasional semata, tetapi tentang bagaimana pelanggan dijalankan dan diimplementasikan dalam setiap tahapan proses layanan.

### 3. Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS)

Aplikasi digital merupakan teknologi informasi yang disarankan dalam bidang pengembangan website yang dapat diunggah dan disampaikan sesuai dengan platform yang telah ditentukan. Kehadiran teknologi aplikasi digital ini bertujuan untuk mempermudah operasional perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, menghemat waktu, dan mendorong pertumbuhan. Di PT. Pegadaian Syariah, aplikasi ini diperkenalkan untuk memfasilitasi pemahaman masyarakat tentang

proses pinjaman. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah mulai dari pengajuan gadai hingga kredit mikro (Pegadaian et al., 2023).

Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) diterapkan di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pada bulan Oktober 2018 dengan tujuan untuk mempermudah nasabah bertransaksi dimana saja dan lebih praktis tanpa harus datang ke outlet langsung ketika ingin melakukan transaksi pada saat itu juga. Layanan aplikasi PSDS ini dapat diunduh lalu diakses secara online untuk berbagai transaksi Pegadaian. Pegadaian syariah digital menekankan kemudahan dan kecepatan dalam prosesnya, tanpa perlu memusingkan langkah-langkah dan persyaratan yang rumit. Pegadaian sebagai lembaga resmi dan terpercaya tanpa harus khawatir tentang keamanannya.

#### 4. Pegadaian Syariah

Dalam hukum islam pegadaian syariah dikenal dengan istilah “*Rahn*”, yang merujuk pada kesepakatan untuk menahan suatu barang sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan. Dalam sistem ini, barang yang dijadikan jaminan tetap merupakan milik peminjam, namun digunakan sebagai jaminan untuk melunasi hutang. Prinsip ini memungkinkan kreditur untuk memperoleh hak atas barang jaminan pelunasan hutang yang telah diberikan (Purnamasari, 2018).

Sedangkan menurut ulama mazhab Syafi'i dan Hanbali menjelaskan bahwa rahn sebagai perjanjian di mana suatu benda digunakan sebagai jaminan atas pinjaman, yang dapat diambil alih untuk membayar utang apabila peminjam tidak mampu memenuhi kewajibannya (Hafizd et al., 2023).

### C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat disimpulkan dari latar belakang diatas adalah Bagaimana evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dalam mempermudah bertransaksi bagi nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

#### b) Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai pengembangan kontribusi pemikiran peneliti dan menambah khazanah pengetahuan mengenai Pegadaian Syariah, khususnya dalam layanan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dan juga diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi masyarakat, akademisi, dan peneliti sendiri khususnya.

#### c) Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS).

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan uraian secara garis besar mengenai hal pokok yang dibahas, guna untuk mempermudah dalam

memahami dan melihat hubungan suatu bab dengan yang lainnya. Adapun uraian pada setiap bab adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori dan kajian pustaka.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang menjelaskan jenis penelitian, objek dan subjek, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan uji keabsahan data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang pembahasan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu mengenai penerapan layanan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Analisis Evaluasi**

###### **a. Pengertian Analisis**

Analisis dapat diartikan sebagai proses memecah sebuah sistem informasi yang utuh menjadi bagian-bagian komponennya dengan tujuan untuk mengidentifikasi serta menilai masalah, peluang, dan hambatan yang ada, serta kebutuhan yang diinginkan sehingga perbaikan data diusulkan. Analisis juga dapat diartikan sebagai berpikir yang melibatkan pemecahan suatu pokok masalah menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen agar karakteristik atau ciri-ciri dari setiap bagian tersebut dapat diketahui, termasuk hubungannya satu sama lain dan fungsinya masing-masing. Pendapat lain juga menyatakan bahwa analisis adalah upaya untuk mengamati sesuatu secara rinci dengan cara memecah komponen-komponen penyusunnya atau menyusun kembali komponen-komponen tersebut untuk dikaji lebih mendalam (Winarso et al., 2021).

Ada beberapa definisi analisis yang dikemukakan menurut para ahli, yaitu:

- 1) Menurut Komarudin, analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen.
- 2) Menurut Wiradi, analisis adalah kegiatan yang melibatkan proses memisahkan, mengurai, dan membedakan sesuatu untuk kemudian diklasifikasikan dan dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu, diikuti dengan mencari makna dan hubungan dari masing-masing bagian tersebut.

- 3) Menurut Dwi Prastowo Darminto, mendefinisikan analisis sebagai proses memecah suatu topik menjadi berbagai bagiannya, kemudian menelaah setiap bagian secara terperinci, serta mempelajari hubungan antara bagian-bagian tersebut untuk memperoleh pemahaman yang tepat dan menyeluruh.
- 4) Menurut Husein Umar, analisis adalah serangkaian tahapan dalam suatu proses kerja yang berlangsung sebelum penelitian, dan proses ini didokumentasikan melalui tahapan-tahapan dalam pembuatan laporan.
- 5) Menurut J.Schreiter, mengartikan analisis sebagai proses “membaca” teks yang bertujuan untuk menemukan berbagai tanda dan menempatkannya dalam interaksi yang dinamis, serta memahami pesan-pesan yang disampaikan (Darmawati, 2023).

b. Fungsi dan Tujuan Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah proses penyelidikan terhadap suatu peristiwa (seperti karangan atau tindakan) untuk memahami kondisi yang sebenarnya, termasuk penyebab dan duduk perkaranya. Tujuan utama analisis untuk mengenali dan memahami sejumlah data yang dikumpulkan dari populasi tertentu, dengan tujuan menghasilkan Kesimpulan. Kesimpulan ini kemudian digunakan oleh analisis untuk menetapkan kebijakan dan membuat keputusan dalam mengatasi suatu masalah. Penyelidikan ini memiliki fungsi dan tujuan tertentu, yaitu:

- 1) Menggabungkan berbagai data yang diperoleh dari lingkungan tertentu. Data yang berasal dari sumber yang berbeda-beda memerlukan analisis lebih lanjut untuk mendapatkan kesimpulan yang jelas dan pemahaman yang lebih mendalam.

- 2) Menetapkan tujuan yang spesifik. Fungsi dan tujuan ini bertujuan agar data yang telah dikumpulkan menjadi lebih spesifik dan mudah dipahami.
- 3) Memilih alternatif tindakan untuk mengatasi masalah dan menentukan langkah terbaik yang paling sesuai dengan kebutuhan.

c. Pengertian Evaluasi

Evaluasi secara harfiah berasal dari kata dalam bahasa Inggris "*evaluation*" yang berarti penilaian atau penafsiran. Kata dasarnya "*value*" berarti nilai. Jadi, istilah evaluasi merujuk pada suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi itu sendiri. Tanpa adanya evaluasi, kondisi objek yang dievaluasi dalam perencanaan, pelaksanaan, serta hasilnya tidak akan dapat diketahui. Evaluasi adalah proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi (Larasati, 2020).

Evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi tentang suatu objek yang kemudian dinilai dengan membandingkannya terhadap standar yang telah ditetapkan (Wirawan, 2016). Hasil dari evaluasi tersebut adalah informasi yang digunakan untuk membuat keputusan terkait objek tersebut. Objek evaluasi bisa berupa kebijakan, program, proyek, pegawai, orang, benda, dan sebagainya. Misalnya, dalam evaluasi program atau kebijakan, objeknya adalah kebijakan, program, atau proyek yang sedang dievaluasi. Hasilnya bertujuan untuk menilai apakah pelaksanaan program atau kebijakan tersebut sudah sesuai dengan rencana dan apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Berdasarkan hasil tersebut, keputusan

diambil apakah program, proyek, atau kebijakan tersebut akan dilanjutkan, diubah, atau dihentikan.

Ada beberapa definisi evaluasi yang dikemukakan menurut para ahli, yaitu:

- 1) Menurut *Fruchey*, evaluasi adalah serangkaian proses yang mencakup pengumpulan informasi, penetapan kriteria, pembentukan penilaian, penarikan Kesimpulan, serta pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diperoleh.
- 2) Menurut *Miller*, evaluasi adalah penilaian kualitatif yang menggunakan hasil pengukuran dari tes serta informasi penilaian untuk menentukan nilai sesuatu.
- 3) Menurut *Roijackers*, evaluasi adalah suatu kegiatan yang pada tahap tertentu mengharuskan seseorang berpikir kreatif untuk memecahkan masalah, menemukan hal-hal baru, dan menjadi inovatif.
- 4) Menurut *Djemari Mardapi*, evaluasi sebagai bagian dari rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan program tersebut.

#### d. Tahapan Evaluasi

Dalam model *Ralph W. Tyler* (2016), proses evaluasi terdiri dari beberapa tahapan, meskipun tahapan ini dapat bervariasi tergantung pada objek yang dievaluasi, namun fungsi utama evaluasi tetap terjaga. Secara umum, tahapan-tahapan evaluasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan topik evaluasi, adalah menetapkan topik atau aspek yang akan di evaluasi, seperti program kerja atau hasil kerja.
- 2) Merancang kegiatan evaluasi, sebelum melakukan evaluasi penting untuk merancang atau mendesain kegiatan evaluasi

agar tidak ada aspek penting yang terlewatkan selama proses evaluasi.

- 3) Pengumpulan data, setelah merancang kegiatan, data dikumpulkan sesuai dengan rencana evaluasi, mengikuti prinsip-prinsip ilmiah.
- 4) Pengolahan dan analisis data, setelah data terkumpul adalah mengolah dan mengelompokkan data tersebut agar lebih mudah dianalisis. Penyediaan tolak ukur waktu penting sebagai hasil dari evaluasi.
- 5) Pelaporan hasil evaluasi, hasil evaluasi harus disampaikan kepada pihak-pihak yang bekepentingan agar mereka dapat mengetahui hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan (Wardani et al., 2022).

e. Jenis-Jenis Evaluasi

Dalam model *Michael Scriven* (1967), menjelaskan bahwa jenis-jenis evaluasi terbagi menjadi dua macam, yang diantaranya:

1) Evaluasi formatif

Evaluasi formatif adalah proses penilaian terhadap hasil yang telah dicapai selama berlangsungnya suatu kegiatan atau program kerja. Evaluasi ini biasanya dilakukan secara rutin, baik bulanan maupun tahunan. Evaluasi formatif dapat mencakup penilaian yang dilakukan sebelum program dimulai, saat program sedang berlangsung atau setelah program selesai untuk menilai hasil dan dampaknya. Evaluasi ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan informasi penilaian. Salah satu manfaatnya adalah memberikan umpan balik kepada manajer program mengenai kemajuan yang telah dicapai serta hambatan-hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan atau program tersebut.

Evaluasi formatif berfungsi untuk memperbaiki program selama pelaksanaannya dengan memberikan umpan balik

tentang sejauh mana program tersebut berjalan dengan baik. Melalui evaluasi formatif, ketidakefisien dapat terdeteksi dan segera dilakukan perbaikan. Selain itu, evaluasi ini menyediakan data yang relative cepat. Agar efektif, hasil evaluasi formatif harus disampaikan pada waktu yang tepat.

## 2) Evaluasi sumatif

Evaluasi sumatif adalah penilaian terhadap hasil yang telah dicapai selama pelaksanaan suatu kegiatan atau program kerja secara keseluruhan, dari awal hingga akhir. Evaluasi ini dilakukan pada akhir kegiatan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Misalnya, jika suatu program atau kegiatan berlangsung selama enam bulan, maka evaluasi sumatif akan dilakukan menjelang akhir periode tersebut. Evaluasi yang bertujuan untuk menilai dampak dari kegiatan atau program kerja dapat dilakukan setelah proyek selesai dan dampaknya sudah terlihat. Tujuan utama evaluasi sumatif adalah untuk mengukur efektivitas keseluruhan program dan menilai hasil akhirnya, serta untuk membantu dalam pengambilan Keputusan mengenai kelanjutan program apakah akan diteruskan atau dihentikan (Wardani et al., 2022).

## 2. Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

### a. Pengertian *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh David pada tahun 1989 sebagai hasil modifikasi dari komponen-komponen kepercayaan, sikap, intensi, dan hubungan perilaku pengguna yang berasal dari *Theori of Reasoned Action (TRA)*. Tujuan utama dari TAM adalah menjelaskan faktor-faktor yang menentukan penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum. TAM juga dapat digunakan untuk memahami perilaku *end user* dalam konteks penggunaan teknologi informasi, dengan cakupan populasi pengguna yang luas. Model ini menyediakan dasar

untuk mengidentifikasi populasi pengguna yang luas. Model ini menyediakan dasar untuk mengidentifikasi pengaruh faktor eksternal terhadap aspek psikologis. TAM biasanya diterapkan untuk mengeksplorasi bagaimana seseorang mengadopsi teknologi baru, serta variabel-variabel yang mempengaruhi pemilihan, pengakuan, dan niat penggunaan inovasi. Teori ini juga menyaratkan bahwa niat untuk menggunakan teknologi tertentu menentukan kesediaan individu untuk menggunakan teknologi tersebut atau tidak (Fahlevi & Dewi, 2019).

*Technology Acceptance Model (TAM)* menyediakan dasar teoritis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam sebuah organisasi. Selain itu, TAM juga menggambarkan hubungan sebab-akibat antara keyakinan (seperti manfaat dan kemudahan penggunaan) dengan perilaku, tujuan, kebutuhan, serta penggunaan aktual dari pengguna sebuah sistem informasi.

Keyakinan dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah teori yang menjadi dasar dalam pengembangan studi empiris mengenai kesiapan adopsi teknologi baru. Hingga saat ini, TAM dianggap sebagai teori yang paling relevan dalam memprediksi keinginan dan kesiapan individu untuk mengadopsi teknologi, karena telah banyak digunakan dan diverifikasi melalui berbagai penelitian dalam situasi, kondisi, dan objek yang beragam. *Technology Acceptance Model (TAM)* sangat efektif untuk mengkaji perilaku penerimaan teknologi individu dalam berbagai konteks sistem informasi. Salah satu kelebihan utama *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model ini sederhana namun valid, sehingga hingga kini tetap relevan dalam memahami kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi (Rahayu, 2016).

*Technology Acceptance Model (TAM)* berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk mengadopsi teknologi baru. Model ini menunjukkan faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi keputusan seseorang mengenai bagaimana dan mengapa mereka mau menggunakan dengan adanya teknologi baru tersebut. *Technology Acceptance Model (TAM)* juga berpusat pada dua konstruksi keyakinan yang telah ditemukan secara signifikan mempengaruhi penerimaan individu dari (niat untuk menggunakan) suatu teknologi yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Model ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Niat untuk menggunakan teknologi dan perilaku penggunaan actual mereka. Kegunaan yang dirasakan dicirikan oleh keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi meningkatkan kinerja pekerjaan sementara kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan suatu teknologi memerlukan usaha minimal. TAM berasumsi bahwa persepsi individu tentang bagaimana kemudahan sebuah teknologi untuk digunakan berdampak pada evaluasi kegunaannya.

a. Dimensi TAM

1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah ukuran di mana seseorang memiliki keyakinan bahwa computer atau teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan untuk membantu tugas tertentu. Definisi lain dari persepsi kemudahan penggunaan adalah pandangan bahwa sistem di masa depan dianggap bebas dari hambatan. Persepsi kemudahan penggunaan dapat menyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diterapkan adalah sesuatu yang mudah dan tidak menjadi

beban bagi mereka. Teknologi informasi yang mudah digunakan akan lebih mudah diadopsi oleh perusahaan dan dimanfaatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi (Davis, 1989).

## 2) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai ukuran yang menunjukkan bahwa penggunaan suatu teknologi diyakini akan memberikan manfaat bagi penggunanya. Menurut Davis (1989), menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan mencerminkan keyakinan subjektif pengguna bahwa dengan menggunakan aplikasi atau sistem tertentu di masa depan, kinerja mereka dalam konteks organisasi akan meningkat (Davis, 1989).

## 3) Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*)

Menurut Davis (1989) sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap individu yang dapat berupa penerimaan atau penolakan terhadap penggunaan suatu sistem sebagai dampak dari penggunaan teknologi dalam pekerjaannya. Sikap terhadap penggunaan sistem dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap yang mencerminkan penerimaan atau penolakan akibat penggunaan teknologi dalam setiap pekerjaan seseorang. Sikap (*attitude*) dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku individu. Dan menurut pendapat lain, menyebutkan bahwa sikap merupakan bentuk evaluasi terhadap konsekuensi setelah seseorang melaksanakan suatu perilaku.

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap pengaplikasian sesuatu adalah sikap mendukung atau menolak suatu produk yang dapat digunakan untuk memprediksi perilaku atau niat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan produk tersebut. Sikap terhadap pengaplikasian teknologi (*attitude toward using technology*) diartikan sebagai

penilaian dari pengguna mengenai keinginan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

4) Niat Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention To Use*)

Niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Individu cenderung melaksanakan suatu tindakan jika mereka memiliki keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Niat perilaku dapat diartikan sebagai tindakan yang ditujukan melalui sikap positif, rekomendasi, penggunaan jangka panjang, atau kesediaan untuk membayar lebih berdasarkan kemampuan penyedia aplikasi dalam memberikan kepuasan. Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada definisi Harryanto et al. (2018) yang menggambarkan *behavioral intention to use* sebagai kecenderungan perilaku individu dalam menggunakan teknologi (Harryanto et al., 2018).

5) Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Use*)

Penggunaan sesungguhnya (*actual use*) adalah kondisi nyata dimana sistem digunakan, diukur melalui frekuensi dan durasi waktu pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktivitas. Penggunaan sesungguhnya (*actual use*) mencerminkan sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi, apakah mereka menerima atau menolak penggunaannya yang pada dasarnya merupakan kondisi nyata dari penggunaan teknologi tersebut.

### 3. Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kasmir, pelayanan adalah tindakan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota atau nasabah. Tindakan ini bisa dengan cara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan melayani mereka

untuk memenuhi keinginan mereka terhadap produk atau jasa yang dibutuhkan (Agusdiwana et al., 2022). Menurut Kotler, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Secara umum, pelayanan yang berkualitas tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang lebih sering. Meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi dan dapat dipahami secara berbeda oleh tiap orang, beberapa elemen penting dari berbagai definisi tersebut memiliki kesamaan, yaitu:

- 1) Kualitas berkaitan dengan usaha untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup aspek produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas adalah sesuatu yang bersifat dinamis dan selalu berubah.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini merujuk pada jasa yang diberikan oleh penyedia yang meliputi kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan, yang diwujudkan melalui sikap dan perilaku saat memberikan layanan demi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan berdasarkan atribut-atribut pelayanan tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) secara etimologi, pelayanan diartikan sebagai “usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang bersifat

tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki. Sejalan dengan itu, pelayanan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- 1) Pelayanan tidak berwujud dan berbeda dengan barang jadi yang dapat diraba.
- 2) Pelayanan melibatkan tindakan nyata dan merupakan dampak dari interaksi sosial.
- 3) Proses produksi dan konsumsi dalam pelayanan biasanya berlangsung secara bersamaan di waktu dan tempat yang sama.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai hanya dari sudut pandang perusahaan, tetapi juga harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, dalam merancang strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen-komponen kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi untuk menilai sebuah pelayanan (Arpan et al., 2017):

- 1) *Tangible* (Tampilan Fisik), hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, serta kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya.
- 2) *Reliability* (Keandalan), hal ini berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian yang jelas.
- 4) *Assurance* (Asuransi), kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan meliputi komunikasi, kredibilitas, dan keamanan.
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

c. Pelayanan Digital (*E-Service*)

Menurut Rowley, layanan elektronik (*E-Service*) diartikan sebagai tindakan, usaha, atau pertunjukan yang pengirimannya dilakukan melalui perantara teknologi informasi. *E-Service* ini mencakup elemen-elemen seperti layanan *E-Tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan umum. Layanan digambarkan dalam *e-service* sebagai penyampaian jasa melalui media baru, yaitu *web*. Bukti kualitas layanan yang disampaikan melalui situs web merupakan kunci keberhasilan strategi, yang lebih penting dibandingkan harga rendah atau sekedar kehadiran situs web itu sendiri (Ahmad Buchari, 2016).

Kualitas *e-service* banyak diterapkan di berbagai industri dan perusahaan, baik di sektor perbankan maupun non-perbankan, dan menjadi dasar penting bagi kepuasan pelanggan. Hal ini juga berkaitan erat dengan perilaku konsumen sebelum melakukan pembelian dan dalam pengambilan keputusan. Zeithaml mendefinisikan kualitas *e-service* sebagai sejauh mana sebuah situs web mampu memfasilitasi proses belanja, pembelian dan pengiriman produk serta layanan secara efisien dan efektif.

Menurut Zeithaml et al., kualitas pelayanan dalam *e-commerce* diartikan sebagai sejauh mana kemampuan sebuah situs web atau aplikasi dalam memberikan pengalaman berbelanja, pembayaran, dan pengiriman produk secara efektif dan efisien. Zeithaml dan rekan-rekannya menyatakan bahwa ada beberapa kriteria yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan online, yaitu:

- 1) Ketersediaan informasi dan isi, ketersediaan dan kelengkapan informasi yang diberikan sering kali menjadi alasan utama untuk berbelanja online. Kualitas informasi ini dapat meningkatkan kepuasan terhadap pengalaman belanja dan

pembelian produk serta meningkatkan keinginan pelanggan untuk kembali mengunjungi dan bertransaksi secara online.

- 2) Kemudahan penggunaan, transaksi yang dilakukan melalui internet dapat tampak compels dan menakutkan bagi banyak pelanggan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan suatu aplikasi atau situs web menjadi faktor penting dalam menentukan layanan online yang dirasakan.
- 3) Keamanan atau privasi, privasi berkaitan dengan perlindungan informasi pribadi pelanggan agar tidak dibagikan ke situs web lain, serta memberikan persetujuan yang diinformasikan (Berry et al., 1988).

#### **4. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)**

##### **a. Pengertian Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)**

Dalam era digitalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pegadaian syariah sebagai lembaga non bank yang memanfaatkan kesempatan ini dengan menyediakan layanan digital yaitu Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Aplikasi ini tersedia dalam bentuk web dan mobile, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi pegadaian melalui smartphone mereka dengan lebih praktis dan sama seperti bertransaksi di outlet. Transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman karena aplikasi ini terdaftar dan diawasi oleh OJK. Selain itu, aplikasi ini menawarkan kenyamanan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta memberikan informasi yang lebih jelas tentang produk-produk yang tersedia di aplikasi. Keunggulan dari aplikasi PSDS adalah dalam hal kecepatan dan kemudahan layanan, yang setara dengan layanan yang diberikan oleh pegadaian secara langsung.

Layanan dalam bentuk aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menawarkan banyak keunggulan bagi nasabah. Untuk dapat bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah

Digital Service (PSDS), aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play Store* atau *App Store* dengan proses pendaftaran yang gratis. Setelah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian, nasabah dapat memperoleh tambahan. Salah satu keuntungannya adalah nasabah dapat memperoleh link CIF melalui menu pengaturan. Dengan memproses link CIF ke dalam aplikasi PSDS seluruh portofolio transaksi nasabah pegadaian dapat dipantau secara real-time berdasarkan data dari sistem pegadaian.

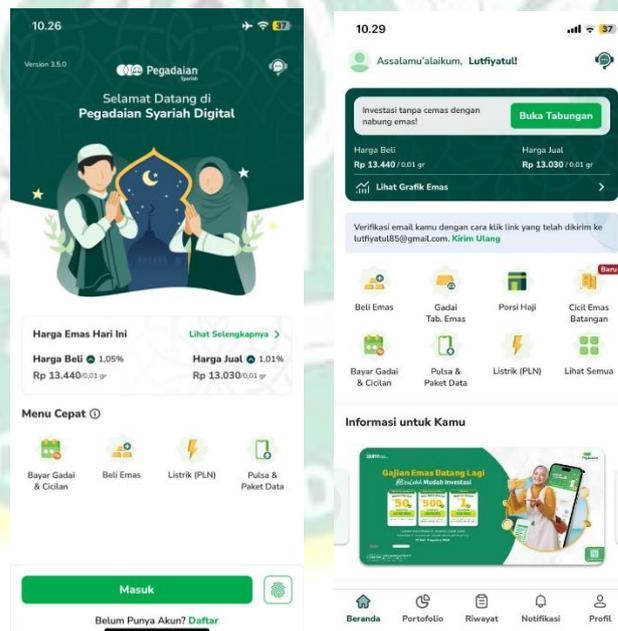
Bagi yang sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian Syariah, proses koneksi CIF dapat dilakukan melalui menu profil sehingga semua transaksi Pegadaian Syariah dapat dipantau melalui aplikasi. Informasi harga mencakup harga jual beli mas, harga logam mulia, dan grafik perkembangan harga emas terbaru tiap harinya. Layanan simulasi aplikasi gadai dan pemesanan gadai berbasis syariat Islam menawarkan jaminan berupa perhiasan, logam mulia, handphone, laptop, produk elektronik, kendaraan. Angsuran dan pelunasan produk Arrum Mikro, Amanah, Arrum Haji, Arrum Emas, dan Mulia Pegadaian dapat dilakukan dengan mudah seperti transfer bank. Pembayaran Rahn (Gadai), penukaran, pembayaran angsuran, atau pembayaran kembali Rahn juga dapat dilakukan dengan mudah seperti transfer bank. Aplikasi ini menyediakan informasi singkat dan mudah dipahami tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah. Melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), nasabah juga dapat membeli pulsa, Listrik, PDAM, Telkom, layanan pasca bayar, dan BPJS. Informasi transaksi pinjaman dan simpanan emas nasabah di Pegadaian Syariah juga tersedia dalam bentuk file.

Dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) terdapat berbagai layanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan ini mencakup gadai, termasuk booking gadai dan gadai tabungan emas (dengan informasi harga jual beli, transfer, dan cetak emas) serta cicilan emas. Pembiayaan

meliputi pembiayaan multiguna atau untuk keperluan produktif dan konsumtif (wirausaha, karyawan, dan profesional) serta pembiayaan ibadah haji dengan jaminan perhiasan sesuai prinsip syariah dan logam mulia. Pembayaran dan *top-up* mencakup pembayaran gadai (perpanjangan, tebus, bayar cicilan, bayar angsuran, pembayaran tagihan) dan *top up* (pembelian pulsa dan paket data). Selain itu, terdapat layanan pencarian outlet Pegadaian Syariah terdekat untuk memudahkan nasabah. Yang paling penting, transaksi jual beli di Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menjadi lebih mudah dengan layanan pengiriman uang melalui *Virtual Account* (VA), nasabah dapat melakukan pembayaran dengan mudah seperti transfer bank.

**Gambar 2. 1**

**Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

Gambar 2.1 adalah tampilan dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dengan layanan-layanan yang ada di aplikasi

PSDS seperti tabungan emas, pembiayaan, pembayaran & *top up*, cicil emas, dll.

b. Cara Registrasi Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Berikut adalah proses install aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS):

- 1) Pertama, *download* aplikasi PSDS yang terdapat pada *play store/app store*. Ketik kata kunci “Pegadaian Syariah Digital” maka akan muncul aplikasi tersebut di pencarian.

**Gambar 2. 2**

**Pencarian Aplikasi PSDS**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

- 2) Kedua, setelah di *download* lalu *instal* aplikasinya. Kemudian jalankan, sehingga akan tampil halaman registrasi seperti gambar dibawah ini.

**Gambar 2. 3**

**Tampilan Saat Membuka Aplikasi**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

- 3) Ketiga, klik registrasi atau daftar, kemudian akan muncul halaman di mana kita harus memasukkan nama, nomor handphone, dan alamat email seperti gambar dibawah. (Nama sesuai dengan KTP, nomor hp harus aktif karena akan menerima kode OTP, dan email yang aktif karenakan untuk verifikasi akun).

**Gambar 2. 4**

#### **Tampilan Halaman Registrasi Akun**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

- 4) Keempat, setelah mengisi nama, nomer hp, dan Alamat email kemudian klik selanjutnya, kemudian akan muncul halaman di mana harus mengisikan kode OTP yang dikirimkan ke nomer hp yang sudah di masukan sebelumnya. Kemudian akan muncul halaman di mana kita harus memasukkan *password*.

**Gambar 2. 5**  
**Tampilan Halaman Pembuatan Password**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

- 5) Kelima, setelah setelah memasukan *password* kemudian klik daftar dan dengan demikian proses registrasi berhasil. Jika berhasil, maka kita akan melihat halaman seperti gambar dibawah.

**Gambar 2. 6**  
**Tampilan Halaman Setelah Registrasi**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

- 6) Keenam, lakukan verifikasi alamat email dengan cara mengklik pesan masuk yang ada di email yang dimasukan sebelumnya, setelah alamat email terverifikasi, lakukan pengisian “data nasabah” yang ada di menu profil, isikan dengan lengkap dan benar. Dan lakukan link *CIF* yang ada di menu profil. Untuk bisa mengetahui nomor *CIF* (Id pelanggan), kita bisa

menanyakannya kepada petugas di Pegadaian Syariah. Link *CIF* berhasil ditandai dengan tertulisnya *CIF* pada halaman profil.

**Gambar 2. 7**

**Tampilan Halaman Saat Pengisian Data Nasabah**



*Sumber: Screenshot Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*

c. Produk-Produk Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Produk-produk yang tersedia pada pegadaian syariah adalah:

1) *Rahn*

Menurut hukum islam, *rahn* (Gadai Syariah) adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat sesuai syariah. Proses pencairan yang cepat, berbagai barang jaminan berupa emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan produk elektronik lainnya serta syarat pinjaman yang sederhana, cepat dan aman akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan.

2) Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan jual beli emas yang menyediakan fasilitas simpanan dengan harga terjangkau dan kenyamanan tinggi. Layanan ini memudahkan nasabah untuk berinvestasi emas. Keunggulan dari produk tabungan emas ini meliputi layanan dari petugas yang professional, serta kemudahan dan kecepatan dalam pencairan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

3) Pembayaran

Pembayaran (Multi Pembayaran Online) digunakan untuk membayar berbagai tagihan seperti Listrik, telepon/pulsa, dan tagihan lainnya. Layanan MPO menawarkan solusi pembayaran cepat yang memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Keunggulan dari produk ini adalah proses yang sangat mudah, serta pembayaran yang fleksibel dan nyaman bagi nasabah.

4) Amanah

Pembiayaan amanah adalah pembiayaan berbasis prinsip syariah yang ditujukan bagi pegawai negeri sipil dan pengusaha mikro untuk membeli sepeda motor atau mobil secara angsuran. Keunggulan dari produk amanah meliputi pengajuan yang mudah dan cepat, jangka waktu pembiayaan yang fleksibel, dapat digunakan untuk pembiayaan kendaraan baru atau bekas, serta transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

5) Mulia

Mulia adalah layanan yang menjual emas batangan kepada masyarakat, baik secara tunai maupun dengan cicilan, dengan proses yang mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif investasi yang aman untuk memenuhi kebutuhan masa depan, seperti haji, persiapan biaya pendidikan anak, serta memiliki rumah dan kendaraan pribadi.

6) Arrum Haji

Arrum haji merupakan sebuah produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah yang bertujuan untuk membantu nasabah agar bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Artinya produk arum haji adalah suatu produk pembiayaan konsumtif yang ditujukan untuk nasabah yang membutuhkan dana untuk melunasi biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

#### 7) Arrum BPKB

Pembiayaan Arrum (*Ar Rahn* untuk biaya mikro) di Pegadaian Syariah memungkinkan pengusaha kecil mendapatkan pendanaan dengan mudah menggunakan jaminan kendaraan. Keunggulan dari produk ini termasuk proses transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah, prosedur yang sederhana, mudah dan cepat, serta jangka waktu pembiayaan dari 12, 18, 24, hingga 36 bulan. Selain itu, kendaraan tetap dapat digunakan oleh pemiliknya, sementara BPKB disimpan di Pegadaian.

### 5. Kemudahan Transaksi

#### a. Pengertian Kemudahan Transaksi

Kemudahan penggunaan teknologi merujuk pada seberapa besar keyakinan seseorang bahwa teknologi tersebut dapat dipahami dan digunakan dengan mudah serta mempermudah kegiatan yang berhubungan dengan perusahaan tersebut. *Perceived ease of use* juga dianggap sebagai kepercayaan, yang merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap kemudahan penggunaan teknologi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Apabila pengguna percaya bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna merasa sistem tersebut sulit digunakan, mereka cenderung tidak akan menggunakannya (Ni Wayan Radha M, 2018).

Kemudahan penggunaan dapat mengurangi upaya, baik dalam hal waktu maupun tenaga, yang diperlukan seseorang untuk mempelajari sebuah sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah dipahami. Tingkat penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga mencerminkan kemudahan penggunaannya. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya

(Irmadhani & Nugroho, 2012). Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) termasuk dalam *Tecnology Acceptance Model* (TAM) yang disusun oleh Davis yang mendefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Pengertian tersebut juga didukung oleh Arif Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 2013).

Kemudahan penggunaan didefinisikan juga sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisi ini, kemudahan dapat dipahami sebagai kepercayaan tentang proses pengambilan Keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Menurut Yuliawan et al (2018), kemudahan transaksi adalah keefektifan dan efisiensi yang dirasakan oleh konsumen saat melakukan pembayaran untuk produk yang dibeli melalui proses yang sederhana. Promosi bertujuan untuk memotivasi masyarakat agar membeli produk atau jasa dari suatu perusahaan, serta berfungsi sebagai sarana untuk membangun hubungan dengan pelanggan (Apriani, 2022).

#### b. Dimensi Kemudahan Transaksi

Sun dan Zhang mengidentifikasi dimensi dari kemudahan transaksi atau pengguna (Wibowo et al., 2015) yaitu:

##### 1) Mudah untuk dipahami (*Ease to learn*)

Penggunaan suatu teknologi mudah untuk dipahami. Dalam penelitian ini, maksudnya adalah bahwa cara menggunakan aplikasi PSDS mudah untuk dipahami.

##### 2) Mudah untuk menjadi terampil (*Easy to become skillful*)

Karena teknologi mudah dipelajari, seseorang bisa menjadi terampil dalam menggunakannya dan tidak akan mengalami

kebingungan. Ini berarti bahwa karena penggunaan aplikasi PSDS mudah dipelajari, pengguna dapat dengan mahir menggunakannya tanpa kebingungan.

3) Jelas dan dapat dipahami (*Clear and understandable*)

Penggunaan teknologi, dalam hal ini aplikasi PSDS jelas dan mudah dipahami. Fitur-fiturnya mudah digunakan dan tidak rumit.

4) Mudah untuk digunakan (*Ease to use*)

Penggunaan teknologi dalam hal ini aplikasi PSDS mudah untuk digunakan.

5) Fleksibel (*flexible*)

Sebuah teknologi (aplikasi PSDS) fleksibel untuk digunakan yang artinya dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

## 6. Pegadaian Syariah

### a. Pengertian Pegadaian Syariah

Dalam fiqh Islam, lembaga gadai dikenal sebagai "*Rahn*" yaitu perjanjian menahan sesuatu barang. Barang atau bukti harta yang ditahan tetap menjadi milik peminjam dan berfungsi sebagai jaminan atau tanggungan hutang, sehingga barang jaminan tersebut menjadi hak kreditur sebagai jaminan pelunasan hutang. *Rahn* berarti menahan salah satu harta milik seseorang (peminjam) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya (Lesmono, 2022).

Berdasarkan hukum Islam, pegadaian sendiri merupakan suatu tanggungan atas utang yang dilakukan ketika pengutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan. Menurut pendapat lain pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia. Pegadaian Syariah adalah lembaga yang menaungi

kegiatan gadai syariah (*Rahn*) yaitu menahan salah satu harta dari si peminjam yang diperlukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimannya. Dalam gadai syariah, barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan akan memperoleh jaminan untuk mengambil seluruh atau sebagian piutangnya (Nuroh Yuniwati et al., 2021). Menurut Hidayani (2020) menyatakan bahwa pegadaian syariah adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang memiliki peran signifikan dalam mendukung pertumbuhan atau perkembangan ekonomi syariah.

## b. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

### 1) Al-Qur'an

Para ulama fiqh mengemukakan bahwa akad rahn dibolehkan dalam Islam berdasarkan al-Qur'an dan sunnah rasul dalam surat Al-Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ  
الَّذِي أَوْثِقَ أَمْنَتَهُ وَلْيُتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْفُرُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْفُرْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ وَاللَّهُ  
بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang), akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan kesaksiannya, dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. Barang tanggungan itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai”. (Q.S. Al-Baqarah:283)

Para ulama fiqh sepakat bahwa *ar-rahn* dapat dilakukan baik saat perjalanan maupun ketika berada di tempat, asalkan

barang jaminan dapat segera dikuasai secara hukum oleh pihak yang memberikan pinjaman. Hal ini berarti, meskipun tidak semua barang jaminan bisa dipegang secara fisik oleh pemberi pinjaman, setidaknya harus ada sesuatu yang menjamin bahwa barang tersebut dalam status al-Marhun (menjadi jaminan hutang). Misalnya, jika barang jaminan berupa sebidang tanah, maka yang dikuasai adalah surat kepemilikan tanah tersebut (Rafsanjani, 2021).

## 2) Hadist

Di dalam sebuah Hadist Riwayat Bukhari, kitab *Ar-Rahn* dikatakan bahwa:

Artinya: “dari Aisyah, sesungguhnya Nabi SAW membeli makanan secara tidak tunai dari seorang Yhudi dengan menggadaikan baju besinya”. (H.R. Bukhari)

Menurut pakar fiqh, peristiwa Rasulullah SAW me-*rahn* kan baju besinya itu, adalah kasus ar-*rahn* pertama dalam islam dan dilakukan sendiri oleh Rasulullah SAW. Berdasarkan ayat dan hadist diatas, para ulama fiqh sepakat mengatakan bahwa akad ar-*rahn* itu diperbolehkan, karena banyak kemaslahatan yang terkandung di dalamnya dalam rangka hubungan antar sesama manusia.

## c. Akad-Akad Pegadaian Syariah

### 1) *Wadi'ah*

Secara bahasa *wadi'ah* berarti titipan. Menurut istilah, *wadi'ah* adalah tindakan menitipkan sesuatu kepada pihak lain untuk dijaga. Menurut Hanafiyyah, *wadi'ah* adalah barang yang dijaga baik secara verbal maupun isyarat dengan kekuasaan yang diberikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Safi'iyah dan Malikiyah, *wadi'ah* adalah barang yang dijaga dengan cara tertentu berdasarkan perintah dari pemiliknya. Dan dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa *wadi'ah* adalah akad di mana

pemilik barang memerintahkan orang lain untuk menjaga barang tersebut dengan cara yang sesuai (Muktiono et al., 2022).

## 2) *Ijarah*

*Ijarah* adalah akad transaksi yang memindahkan manfaat atas barang atau jasa selama jangka waktu tertentu dengan memberikan imbalan, tanpa pemindahan hak kepemilikan barang yang disewa. Sedangkan menurut ulama Hanafiyah, *ijarah* sebagai suatu transaksi dengan memberikan upah atau imbalan terhadap suatu manfaat. Substansi *ijarah* terletak pada pengambilan manfaat suatu barang dengan pemberian imbalan dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks gadai, akad ini berbentuk *murtahin* menyewakan fasilitas penyimpanan gadai untuk alasan keamanan. Fasilitas tersebut aman dan dapat dipercaya oleh nasabah. *Murtahin* akan mendapatkan upah dari penyewaan tersebut. Akad ini diterapkan karena lembaga pegadaian menyediakan tempat penyimpanan yang memadai (Prabowo et al., 2023).

## 3) *Qard*

Secara bahasa *qard* berarti potongan atau terputus. *Qard* merupakan kewajiban mengembalikan pokok pinjaman dana tanpa imbalan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam konteks gadai, akad ini digunakan untuk keperluan konsumtif dan dibuat oleh kedua belah pihak dengan tujuan memperoleh uang tunai melalui transaksi harta benda. Penerima gadai yang telah merawat dan menjaga barang jaminan akan memperoleh upah dari pemberi gadai. Pembebanan biaya selain biaya administrasi tidak diperbolehkan dalam akad ini.

## 4) *Mudharabah*

*Mudharabah* menurut para ulama fiqh adalah akad di mana pemilik harta memberikan modal kepada seseorang untuk

dikelola, dan laba dibagi antara kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Dalam konteks gadai, akad ini bertujuan untuk memberikan pembiayaan dengan tujuan modal usaha. Besarnya modal yang diberikan sesuai dengan taksiran barang jaminan. Akad ini adalah bentuk kerja sama dengan kesepakatan bagi hasil dari keuntungannya. Penerima gadai juga akan mendapatkan upah dari perawatan atau penjagaan barang jaminan. Syarat-syarat transaksi ini adalah bahwa barang yang digadai bisa berupa barang bergerak dan tidak bergerak (seperti emas, rumah, tanah, bangunan, elektronik, kendaraan, dan lain lain) (Syariah & Madura, 2021).

5) *Ba'i muqayyadah*

*Ba'i muqayyadah* sering disebut barter, adalah jual beli dengan transaksi pertukaran barang dengan barang. Akad ini bersifat produktif dan diberikan kepada nasabah untuk keperluan seperti pembelian peralatan kantor dan modal. Dalam akad ini, jual beli barang atau modal kerja disesuaikan dengan keinginan pemberi gadai. Barang jaminan bisa berupa barang yang dapat dimanfaatkan oleh kedua belah pihak. Besarnya pembiayaan ditentukan oleh harga barang yang sudah ditaksir oleh penerima gadai. Penerima gadai akan mendapatkan upah atas biaya administrasi dan biaya pemeliharaan barang jaminan.

d. Rukun dan Syarat Gadai

Dalam menjalankan akad, pegadaian syariah harus memenuhi rukun dan syarat gadai syariah, diantaranya adalah (Lestari & Hanifuddin, 2021):

1) Rukun *Ar-Rahn*

- a) Ar-rahin (yang menggadaikan), orang yang telah dewasa, berakal, dan memiliki barang yang digadaikan.

- b) *Al-murtahin* (yang menerima gadai), orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh rahin untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).
- c) *Al-marhun/rahn* (barang yang digadaikan), barang yang digunakan rahin untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan hutang.
- d) *Al-marhun bih* (hutang), sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.
- e) *Sighat*, ijab, dan qabul, kesempatan antara rahin dan murtahin dalam melakukan transaksi gadai.

## 2) Syarat *Ar-Rahn*

- a) *Rahin* dan *murtahin*: pihak-pihak yang melakukan perjanjian *rahn*, yaitu *rahin* dan *murtahin* harus mengikuti syarat-syarat seperti kemampuan (kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi kepemilikan), dan berakal sehat.
- b) *Sighat*: yang menjadi syarat *sighat* adalah *sighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan juga dengan suatu waktu dimasa depan, karena hukum gadai boleh sama seperti jual beli, maka *Rahn* mempunyai sisi pelepasan barang dan pemberian hutang seperti akad jual beli. Maka tidak boleh diikat dengan syarat tertentu atau dengan suatu waktu dimasa depan.
- c) *Marhun bih*: harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatan bila sesuatu menjadi hutang tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya, bila tidak dapat diukur atau kuantifikasi *rahn* tidak sah.
- d) *Marhun*: *marhun* harus berupa harta yang dapat dijual dan nilainya seimbang dengan *marhun bih*, *marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan, *marhun* tersebut

harus sah dimiliki oleh *rahin*, merupakan harta yang utuh atau tidak berpisah di beberapa tempat.

Barang gadai menjadi sah dengan 3 syarat:

- (1) Berupa barang, maka tidak boleh menggadaikan hutang.
- (2) Tidak terhalang penetapan kepemilikan gadai atas barang-barang yang digadaikan.
- (3) Barang tersebut memungkinkan untuk dijual setelah jatuh tempo.

## B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah bagian dari penelitian yang mencakup tinjauan terhadap teori-teori yang diambil dari berbagai sumber yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Peneliti akan mengamati temuan-temuan yang telah ada sebelumnya guna menjadi acuan dalam menjalankan penelitian yang sedang dilakukan. Adapun penelitian mengenai analisis evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi yang sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya yaitu :

*Pertama*, Jihan Rizky Fadhilah, Nora Eka Putri (2021) dalam jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP) yang berjudul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Tarandam kota Padang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang terdiri dari dua faktor utama, yaitu faktor promosi dan faktor kualitas layanan. Selain itu, terdapat faktor pendukung yaitu faktor lokasi dan faktor lingkungan pelanggan.

*Kedua*, Iva Khoeril Mala (2021) dalam jurnal At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di

Pegadaian Cabang Malang dianggap efektif oleh nasabah. Meskipun sistem online dianggap efektif, masih terdapat hambatan seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman nasabah tentang penggunaan aplikasi. Meskipun demikian, kualitas pelayanan baik dari aplikasi maupun manual dinilai memuaskan oleh nasabah, namun mereka lebih memilih transaksi online karena lebih efisien dalam hal waktu.

*Ketiga*, Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, Mellya Embun (2020) dalam jurnal *IJIEB: Indonesian Journal Of Islamic Economic And Business* yang berjudul *Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS telah efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Tetapi terdapat kekurangan dalam efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap, pelayanan aplikasi ini masih memberikan manfaat kepada nasabah dalam hal keakuratan layanan.

*Keempat*, Safira Wardani, Moh Yasin Soumena, Musmulyadi, Muhammad Kamal Subaidi, I Nyoman Budiono (2023) dalam jurnal *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam daya tanggap dan keandalan yang dirasakan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah memuaskan pelanggan. Selain itu, nasabah merasa aman baik saat menggunakan aplikasi maupun saat bertransaksi secara langsung. Kualitas pelayanan dalam dimensi empati juga dinilai baik oleh nasabah yang menggunakan aplikasi maupun yang bertransaksi secara langsung.

*Kelima*, Yuni Agustin, Ida Suriana, Dito Rozaqi (2022) dalam jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP) dengan judul *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian UPC Bonto Bulaeng*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PDS ini sudah cukup baik dan nasabah merasa puas dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi PDS dapat digunakan kapan pun dan dimana pun tanpa ada batasan

wantu, PDS ini mempunyai produk unggulan yang banyak diminati oleh nasabah yaitu fitur Pembiayaan atau Pembayaran angsuran.

*Keenam*, Denia Maulani (2020) dalam jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Ekonomi dan Bisnis dengan judul *E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS Pegadaian Syariah efektif dalam memberikan layanan digital kepada nasabah, dengan tingkat efisiensi, reliabilitas, fulfilment, dan privasi yang baik. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Bogor Baru memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh, memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi.

*Ketujuh*, Lindhi Anjar Sari (2019) Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dalam skripsinya yang berjudul *Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik telah berhasil mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu meningkatkan persepsi nasabah terhadap kegunaan dan manfaat aplikasi tersebut, yaitu mampu memberikan nilai tambah yang berupa Persepsi nasabah terhadap PSDS yang disari oleh kualitas layanan digital, kemudahan bertransaksi dan kepuasan nasabah.

*Kedelapan*, Ian Alfian, ErpianaSiregar (2023) dalam jurnal JIFTECH: Journal Of Islamic Financial Technology yang berjudul *Effectiveness Of Digital Sharia Pawnshop Service In Increasing The Number Of Customers Pegadaian Syariah*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS (Digital Sharia Pawnshop Services) yang disediakan oleh Pegadaian Syariah memiliki beberapa kelebihan dan tantangan. Meskipun aplikasi ini telah berkontribusi pada peningkatan jumlah pelanggan, terdapat masalah seperti kesalahan sistem, ketidakpahaman

pengguna, dan prefesnsi pelanggan yang lebih tua untuk transaksi secara langsung. Aplikasi ini juga menghadapi masalah seperti kesalahan jaringan dan ketidakstabilan harga emas, yang mempengaruhi keandalannya. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi menawarkan kenyamanan bagi beberapa pengguna tetapi belum secara efektif meningkatkan basis pelanggan atau keterlibatan di Pegadaian.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Jihan Rizky Fadhilah, Norra Eka Putri (2021), <i>“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandum Kota Padang”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandum kota Padang terdiri dari dua faktor utama, yaitu faktor promosi dan faktor kualitas layanan. Selain itu, terdapat faktor pendukung yaitu faktor lokasi dan faktor lingkungan pelanggan.	Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang aplikasi pegadaian digital service</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.</li> </ul> Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi yang diteliti berbeda</li> <li>• Topik yang dibahas tentang faktor-faktor aplikasi</li> </ul>
2.	Iva Khoeril Mala (2021), <i>“Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang dianggap efektif oleh nasabah. Meskipun sistem online dianggap efektif, masih terdapat hambatan seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman nasabah tentang penggunaan aplikasi.	Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang pelayanan aplikasi pegadaian digital service syariah.</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.</li> </ul> Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi yang diteliti berbeda.</li> </ul>
3.	Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, Dan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS telah	Persamaan :

	Mellya Embun (2020), <i>“Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”</i>	efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. Tetapi terdapat kekurangan dalam efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap, pelayanan aplikasi ini masih memberikan manfaat kepada nasabah dalam hal keakuratan layanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service).</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif.</li> </ul> Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi yang diteliti berbeda.</li> <li>• Topik yang dibahas meningkatkan jumlah nasabah.</li> </ul>
4.	Safira Wardani, Moh Yasin Soumena, Musmulyadi, Muhammad Kamal Subair, I Nyoman Budiono (2023), <i>“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam daya tanggap dan keandalan yang dirasakan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah memuaskan pelanggan. Selain itu, nasabah merasa aman baik saat menggunakan aplikasi maupun saat bertransaksi secara langsung. Kualitas pelayanan dalam dimensi empati juga dinilai baik oleh nasabah yang menggunakan aplikasi maupun yang bertransaksi secara langsung.	Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang kualitas pelayanan.</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.</li> </ul> Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian yang diteliti berbeda.</li> </ul>
5.	Yuni Agustin, Ida Suriana, Dito Rozaqi (2022), <i>“Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian UPC Bonto Bulaeng”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PDS ini sudah cukup baik dan nasabah merasa puas dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi PDS dapat digunakan kapan pun dan dimana pun tanpa ada batasan waktu, PDS ini mempunyai produk unggulan yang banyak diminati oleh nasabah yaitu <i>fitur</i> Pembiayaan atau Pembayaran angsuran.	Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam memudahkan nasabah bertransaksi.</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif.</li> </ul> Perbedaan :

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian yang diteliti berbeda.</li> <li>• Topik yang dibahas menggunakan pegadaian konvensional.</li> </ul>
6.	Denia Maulani (2020), <i>“E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS Pegadaian Syariah efektif dalam memberikan layanan digital kepada nasabah, dengan tingkat efisiensi, reliabilitas, fulfilment, dan privasi yang baik. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Bogor Baru memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh, memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang layanan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS).</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian yang diteliti berbeda.</li> </ul>
7.	Lindhi Anjar Sari (2019), <i>“Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik telah berhasil mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu meningkatkan persepsi nasabah terhadap kegunaan dan manfaat aplikasi tersebut, yaitu mampu memberikan nilai tambah yang berupa Persepsi nasabah terhadap PSDS yang disari oleh kualitas layanan digital, kemudahan bertransaksi dan kepuasan nasabah.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama tentang aplikasi pegadaian syariah digital service dalam memudahkan nasabah bertransaksi.</li> <li>• Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian yang diteliti berbeda.</li> <li>• Topik yang dibahas menurut perpektif etika bisnis islam</li> <li>• Studi kasus yang digunakan studi kasus Pegadaian</li> </ul>

			Syariah CPS Kemonas Gresik.
8	Ian Alfian, ErpianaSiregar (2023), <i>“Effectiveness Of Digital Sharia Pawnshop Services In Increasing The Number Of Customers Pegadaian Syariah”</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PSDS (Digital Sharia Pawnshop Services) yang disediakan oleh Pegadaian Syariah memiliki beberapa kelebihan dan tantangan. Meskipun aplikasi ini telah berkontribusi pada peningkatan jumlah pelanggan, terdapat masalah seperti kesalahan sistem, ketidakpahaman pengguna, dan prefesnsi pelanggan yang lebih tua untuk transaksi secara langsung. Aplikasi ini juga menghadapi masalah seperti kesalahan jaringan dan ketidakstabilan harga emas, yang mempengaruhi keandalannya. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi menawarkan kenyamanan bagi beberapa pengguna tetapi belum secara efektif meningkatkan basis pelanggan atau keterlibatan di Pegadaian.	Persamaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topik yang diteliti sama membahas tentang pegadaian digital.</li> </ul> Perbedaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam jurnal ini membahas tentang ke efektifan aplikasi pegadaian digital.</li> </ul>

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah, 2024

### C. Landasan Teologis

Dalam agama Islam mengajarkan kita dalam memberikan pelayanan dalam usaha yang kita jalani, baik itu usaha barang atau jasa hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini berkaitan dengan ayat Al-Qur'an. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu mnafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqara (2): 267)



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang melibatkan suatu metode di mana proses evaluasi atau lisan, serta perilaku yang diamati dari subjek penelitian. Dalam konteks ini, peneliti menafsirkan serta menjelaskan terhadap data yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mendapatkan pemahaman yang detail dan jelas terhadap permasalahan yang diteliti. Dan pendekatan deskriptif, analisis data yang diperoleh baik dalam bentuk kata-kata, gambar, atau perilaku, dan tidak disajikan dalam bentuk statistik numerik, melainkan diungkapkan melalui paparan atau gambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif (Hadi, 2023).

Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kualitatif juga disebut sebagai metode *naturalistic* karena penelitiannya berlangsung dalam konteks alami, sesuai dengan keadaan aslinya (*natural setting*). Penelitian kualitatif juga dikenal sebagai metode *ethnographi*, karena awalnya sering digunakan dalam penelitian antropologi budaya. Istilah “kualitatif” merujuk pada karakteristik data yang terkumpul dan analisisnya yang lebih menitikberatkan pada kualitas dan konteksnya.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Pegadaian Syariah Ajibarang yang beralamat di Jalan Raya Pancasan Ajibarang, Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas, Jawa Tengah, Kode Pos 553163. Adapun alasan peneliti memilih Lokasi tersebut dikarenakan Lokasi tersebut belum ada yang meneliti dan juga dekat dari rumah. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana evaluasi penggunaan pelayanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam mempermudah nasabah. Waktu yang

dilakukan dalam penelitian ini yaitu pada bulan Mei 2024 sampai dengan September 2024.

### **C. Objek dan Subjek Penelitian**

Menurut sugiyono (2016) objek penelitian merupakan sasaran peneliti yang akan diteliti. Objek penelitian adalah pokok persoalan yang akan diteliti untuk mendapatkan data secara lebih jelas. Objek penelitian ini adalah Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

Sedangkan subjek penelitian sering disebut sebagai “informan” merupakan orang yang memberikan wawasan dan informasi yang relevan terkait dengan topik penelitian kepada peneliti. Informasi yang diberikan oleh informan dapat mencakup gambaran situasi, latar belakang, dan kondisi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Syahza, 2021). Subjek dalam penelitian ini adalah penaksir, dan pengelola keuangan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

### **D. Sumber data**

Adapun sumber data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Sumber Data Primer**

Menurut sugiyono (2016) sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Peneliti menggunakan sumber data primer guna untuk menjawab pertanyaan peneliti. Dan dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari data hasil wawancara, observasi, peneliti dengan narasumber atau pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas yang dapat memberikan informasi secara jelas dan spesifik tentang evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi.

## 2. Sumber Data Sekunder

Menurut sugiyono (2016) sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan data langsung kepada pengumpul data seperti dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, dan sumber literatur dalam penelitian ini seperti jurnal, buku, penelitian terdahulu, dan referensi lainnya yang berkaitan dan relevan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengamatan yang dilakukan secara cermat dan terstruktur untuk mendapatkan informasi tentang objek yang diteliti, ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan subjek penelitian (Yuni Agustin Putri, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan pengamatan secara langsung mengenai penggunaan pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

### 2. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam buku Sugiyono (2016) wawancara merupakan interaksi antara dua individu dengan tujuan untuk saling berbagi informasi dan gagasan melalui dialog wawancara, yang pada akhirnya dapat membentuk pemahaman yang lebih dalam tentang suatu topik. Dan juga menyatakan bahwa ada beberapa jenis-jenis wawancara, seperti wawancara terstruktur, wawancara semistruktuur, dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur, yang di mana peneliti sudah menyediakan pertanyaan untuk wawancara yang diperoleh mengenai analisis evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang

Banyumas. Dan wawancara dilakukan dengan penaksir, dan pengelola keuangan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu bentuk data tertulis seperti buku, laporan, foto, dan informasi lainnya yang digunakan sebagai sumber informasi yang melibatkan observasi langsung untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan topik penelitian (Prawiyogi et al., 2021). Dalam penelitian ini, pengumpulan data melalui dokumentasi didapatkan dari informasi yang terdokumentasikan atau tersimpan seperti dokumen-dokumen, data asli, soft file, merekam wawancara, dan serta arsip lainnya yang diperoleh dari hasil observasi serta wawancara

## F. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling dalam penelitian kualitatif berbeda secara signifikan dari teknik dalam penelitian non-kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, individu yang dipilih tidak disebut sebagai responden, melainkan sebagai narasumber, partisipan, atau informan. Selain itu, sampel dalam penelitian kualitatif tidak disebut sebagai sampel statistik melainkan sampel teoritis, karena tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk mengembangkan teori. Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan khusus, misalnya memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan tentang hal yang sedang diteliti atau mungkin mereka memiliki posisi yang dapat memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi objek atau situasi yang diteliti.

Tujuan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penelitian ini adalah untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan khusus tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi. Dengan kata lain, sampel dipilih berdasarkan kebutuhan peneliti dan orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Dan dalam penelitian ini sampel diambil

berasal dari penaksir, dan pengelola keuangan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah langkah paling penting dalam mendapatkan temuan hasil penelitian selain itu, analisis data merupakan suatu proses mengumpulkan data supaya bisa ditafsirkan. Kemudian analisis data dengan model yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman (1984), aktivitas-aktivitasnya antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2016).

### **1. Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2016) reduksi data merupakan proses berpikir yang memerlukan tingkat sensitivitas, kecerdasan, serta wawasan yang luas dan mendalam. Tujuan utama dari reduksi data dalam penelitian kualitatif yaitu temuan. Pada dasarnya, reduksi data yaitu proses penyeragaman dan penggabungan dari berbagai bentuk data sehingga menjadi suatu bentuk tulisan dan kemudian dianalisis. Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan data mengenai evaluasi aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas. Data yang sudah diperoleh kemudian dikelompokkan data mana yang kira-kira penting dan tidak penting.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data melibatkan menggambarkan data dengan berbagai cara seperti narasi, grafik, atau hubungan antar kategori untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diamati. Setelah mengumpulkan data, maka tahap selanjutnya melakukan pengelompokan hal-hal serupa agar menjadi kelompok-kelompok atau kategori supaya dapat memudahkan peneliti guna mengambil kesimpulan.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Menurut Sugiyono (2016) kesimpulan adalah hasil penemuan baru yang belum pernah terungkap sebelumnya. Dan kemudian dilakukanlah perbandingan antara semua data yang diperoleh dengan data-data hasil wawancara bersama subjek serta informan, hal ini bertujuan guna menarik kesimpulannya.

#### **H. Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan metode triangulasi untuk memastikan keaslian datanya. Triangulasi adalah proses pengecekan ulang data dari beragam sumber, menggunakan berbagai metode dan berbagai waktu yang berbeda (Islam et al., 2023). Menurut Sugiyono (2016) terdapat tiga jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu yaitu:

1. Triangulasi sumber, digunakan untuk memverifikasi keakuratan data dengan memeriksa informasi yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara, arsip, dan dokumen lainnya. Dengan menggunakan metode ini, data yang diperoleh dapat diverifikasi melalui berbagai perspekti dan sumber ataupun informan.
2. Triangulasi teknik, metode ini untuk memverifikasi keakuratan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber menggunakan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diperoleh dari observasi dapat diverifikasi dengan melakukan wawancara.
3. Triangulasi waktu, yaitu melibatkan penggunaan berulang dari metode seperti wawancara, observasi, atau teknik lainnya dalam waktu dan kondisi yang berbeda untuk memverifikasi data sampai kepastian data diperoleh.

Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yang dimana triangulasi sumber ini dilakukan untuk menguji kredibilitas suatu data yang dapat dilaksanakan dengan mengecek data yang sudah didapat dari berbagai macam sumber. Menurut Sugiyono (2016) triangulasi

sumber menghasilkan data yang dapat dipercaya ketika data yang diperoleh dalam penelitian diperiksa melalui berbagai sumber atau informan. Dengan triangulasi sumber, peneliti membandingkan data dari hasil wawancara yang diperoleh dari setiap narasumber atau informan. Hal ini dilakukan untuk menguji kebenaran atau keabsahan data berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber (Sriwijaya, 2020).

Pada penelitian ini, proses keabsahan dengan metode triangulasi sumber yaitu merupakan triangulasi dengan menyesuaikan kembali dari informasi berdasarkan sumbernya. Dalam hal ini menyesuaikan dan mengecek terkait pelayanan aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabahnya yaitu bersumber dari pihak internal atau Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas, yang kemudian di sesuaikan dengan yang diimplementasikan yaitu bersumber dari penaksir, dan pengelola keuangan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

#### 1. Sejarah Pegadaian Syariah

Sejarah pegadaian bermula saat pemerintah kolonial Belanda (VOC) mendirikan Bank Vanleening, sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai yang pertama kali didirikan di Batavia pada 20 Agustus 1746. Ketika Inggris menguasai Indonesia dari Belanda (1811-1816), Bank Vanleening yang dimiliki pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian asalkan mendapatkan lisensi dari pemerintah daerah setempat (*liecentiestelsel*). Namun, metode ini berdampak negatif karena para pemegang lisensi sering menjalankan praktik rentenir yang dianggap merugikan oleh pemerintah Inggris. Akibatnya, metode *liecentiestelsel* digantikan oleh *pachtstelsel*, di mana pendirian pegadaian diberikan kepada pihak-pihak yang mampu membayar pajak tinggi kepada pemerintah.

Ketika Belanda kembali berkuasa, metode *pachtstelsel* tetap dipertahankan, tetapi menimbulkan dampak serupa, di mana banyak pemegang hak melakukan penyimpangan dalam menjalankan bisnis mereka. Kemudian, pemerintah Hindia Belanda menerapkan sistem yang disebut "*culturstelsel*" dimana dalam kajian tentang pegadaian, disarankan agar kegiatan pegadaian dikelola langsung oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil kajian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatblad (Stbl) No.131 pada 12 Maret 1901, yang menetapkan bahwa usaha pegadaian menjadi monopoli pemerintah. Pada 1 April 1902, Pegadaian Negara pertama didirikan di Sukabumi, Jawa Barat.

Selama pendudukan Jepang, Gedung kantor Jawatan Pegadaian di Jalan Kramat Raya 162 digunakan sebagai tempat penahanan tawanan perang, dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Pada masa pemerintah Jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi, baik dari segi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tahun 1945, pada 1 Januari 1961 pengelolaan Pegadaian Negara dialihkan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan berada di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 176 tahun 1961. Kemudian, status hukum pegadaian diubah menjadi perusahaan Jawatan (Perjan) berdasarkan instruksi Presiden RI No. 17 tahun 1969 dan surat keputusan Menteri No. Kep664/MK/9/1969. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah No.10 tahun 1990 mengubah dasar hukum Perjan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) pegadaian. Peraturan tersebut kemudian direvisi oleh Peraturan Pemerintah No. 103 tahun 2000 tentang Pegadaian. Pada tahun 2011, status pegadaian berubah dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan PP No.51/2011. Akta pendirian perusahaan Perseroan (Persero) PT. Pegadaian, yang disingkat menjadi PT. Pegadaian (Persero), diterbitkan pada 1 April 2012 oleh notaris Nanda Fauziwan, SH., M., Kn, di Jakarta.

Terbitnya PP No.10 pada 10 April 1990 dianggap sebagai tonggak awal kebangkitan Pegadaian. PP ini menegaskan misi Pegadaian untuk mencegah praktik riba, sebuah misi yang tetap konsisten hingga terbitnya PP No. 103 tahun 2000, yang menjadi landasan operasional PT. Pegadaian (Persero) hingga saat ini. Banyak yang berpendapat bahwa operasional Pegadaian sebelum fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank sudah sesuai dengan konsep syariah, meskipun diakui belakangan bahwa ada beberapa aspek yang meragukan anggapan tersebut.

Pegadaian Syariah Ajibarang merupakan salah satu cabang dari PT. Pegadaian Syariah Purwokerto yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah di wilayah Ajibarang. Pegadaian Syariah Ajibarang yang terletak di Jln. Kaliumbul, Ajibarang Wetan, Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas, memiliki tempat yang strategis yang dekat dengan pasar Ajibarang dan ditengah kota Ajibarang. Tujuan adanya Pegadaian Syariah Ajibarang adalah untuk melayani masyarakat yang membutuhkan solusi keuangan berbasis syariah. Pegadaian Syariah Ajibarang berfokus pada layanan pembiayaan yang mengikuti prinsip-prinsip syariah, seperti produk gadai emas, pembiayaan qardh (pinjaman tanpa bunga), dan layanan rahn (gadai syariah), yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan pembiayaan tanpa melanggar ketentuan syariah. Pegadaian Syariah Ajibarang tidak hanya menjadi tempat bagi masyarakat untuk mengakses pembiayaan berbasis syariah, tetapi juga berperan penting dalam mendorong literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat setempat.

## 2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

### a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu yang terutama berbasis gadai dan selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia serta menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat menengah ke bawah.

### b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain dsn tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara setiap bagian dalam sebuah perusahaan yang mengatur posisi-posisi untuk menjalankan kegiatan operasional demi mencapai tujuan. Oleh karena itu, struktur organisasi perlu diterapkan agar kedudukan, wewenang, tugas, dan tanggung jawab menjadi lebih jelas. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas dapat dilihat pada gambar 4.1.

**Gambar 4. 1**

#### **Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas**



*Sumber: Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.*

### 4. Deskripsi Jabatan (Job Description) di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing kedudukan di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas sebagai berikut:

- a. Pengelola Keuangan Syariah bertugas sebagai berikut:
  - 1) Memantau, mengelola, dan memastikan bahwa arus kas masuk dan keluar berjalan dengan lancar.
  - 2) Memastikan bahwa dana tersebut dikelola sesuai dengan prinsip syariah, tanpa riba atau transaksi yang bertentangan dengan hukum islam.
  - 3) Memastikan bahwa seluruh transaksi keuangan di pegadaian syariah dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.
  - 4) Mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan dan membuat rekomendasi perbaikan untuk menjaga efisiensi dan kepatuhan syariah.
- b. Penaksir Syariah bertugas sebagai berikut:
  - 1) Melaksanakan kegiatan penaksiran marhun secara tepat, cepat dan akurat, serta marhun biih sesuai dengan kewenangannya.
  - 2) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 3) Melaksanakan penaksiran terhadap marhun yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar marhun yang akan dilelang.
- c. Kasir Syariah bertugas sebagai berikut:
  - 1) Melakukan 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 keputusan yang berlaku.
  - 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang Syariah.

- 5) Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.
- d. Security bertugas sebagai berikut:
- 1) Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
  - 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
  - 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah yang mencurigakan.
  - 4) Menanyakan keperluan nasabah.
  - 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
5. Produk-Produk Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas
- a. Gadai Syariah (*rahn*)

Gadai syariah merupakan pembiayaan *rahn* dari Pegadaian Syariah adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai dengan prinsip syariah. Prosesnya berlangsung cepat, dengan pencairan dana hanya dalam waktu 15 menit dan penyimpanannya aman. Jaminan yang digunakan bisa berupa barang perhiasan, elektronik, dan kendaraan bermotor.

Keunggulan produk gadai syariah emas (*rahn*):

- 1) Layanan *rahn* dapat ditemukan di semua outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuannya sangat sederhana, calon nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian Syariah.
- 3) Proses pinjaman berlangsung dengan cepat, hanya memerlukan waktu 15 menit untuk pencairan dana.
- 4) Pinjaman (*marhun bih*) tersedia mulai dari Rp. 50.000-200.000.000.

- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal adalah 4 bulan atau 120 hari, dan dapat diperpanjang dengan membayar ijarah serta mengangsur sebagian dari pinjaman.
  - 6) Pelunasan dapat dilakukan kapan saja dengan perhitungan ijarah selama periode pinjaman.
  - 7) Nasabah tidak perlu membuka rekening untuk mendapatkan pinjaman.
  - 8) Pinjaman diberikan dalam bentuk tunai kepada nasabah.
  - 9) Barang jaminan disimpan dengan nama di Pegadaian Syariah.
- b. Amanah

Pembiayaan amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan yang berlandaskan prinsip syariah untuk pegawai negeri dan karyawan swasta dalam memperoleh motor atau mobil melalui sistem angsuran. Berikut keunggulan produk amanah:

- 1) Layanan amanah dapat diakses di semua outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
  - 2) Proses pengajuan berlangsung cepat dan mudah.
  - 3) Uang muka yang diperlukan sangat terjangkau.
  - 4) Biaya administrasi yang rendah dan angsuran yang tetap.
  - 5) Jangka waktu pembiayaan berkisar antara 12 bulan hingga 60 bulan.
  - 6) Transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah yang adil dan menenangkan.
- c. Arum BPKB

Pembiayaan Arum di Pegadaian Syariah memberikan kemudahan bagi pengusaha kecil untuk memperoleh modal usaha dengan menggunakan jaminan BPKB dan emas. Kendaraan tetap menjadi milik pemiliknya, sehingga dapat dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan usaha sehari-hari.

Keunggulan produk Arum BPKB:

- 1) Layanan arum dapat diakses di semua outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Proses pengajuan pinjaman (marhun bih) berlangsung cepat dan mudah.
- 3) Agunan yang diperlukan hanya BPKB kendaraan bermotor.
- 4) Proses pinjaman (marhun bih) hanya memerlukan waktu 3 hari, dan dana dapat segera dicairkan.
- 5) Biaya ijarah relative terjangkau dengan angsuran tetap setiap bulan.
- 6) Tersedia pilihan jangka waktu pinjaman selama 12, 18, 24, atau 36 bulan.
- 7) Pelunasan dapat dilakukan kapan saja.

d. Arrum Emas

Arrum Emas adalah jenis pinjaman yang berbasis prinsip syariah, di mana nasabah dapat mengajukan pinjaman dengan cara angsuran dan menggunakan emas sebagai jaminan.

Keunggulan produk Arrum Emas:

- 1) Persyaratan mudah, hanya perlu menyerahkan fotokopi KTP dan emas sebagai jaminan.
- 2) Pinjaman dapat diangsur dalam jangka waktu 12, 18, 24, atau 36 bulan, sesuai dengan kemampuan nasabah.
- 3) Biaya ujarah yang ditawarkan cukup ringan, hanya sekitar 1% per bulan.
- 4) Barang jaminan emas disimpan dengan aman di Pegadaian.

e. Arum Haji

Arum Haji adalah produk dari Pegadaian Syariah yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh porsi haji dengan menggunakan emas sebagai jaminan.

Keunggulan produk Arum Haji:

- 1) Persyaratan yang mudah, hanya memerlukan fotokopi KTP, jaminan emas, SBIPH, SPPH, dan buku tabungan.

- 2) Pinjaman dapat diangsur dalam jangka waktu 12, 18, 24, atau 36 bulan sesuai kemampuan nasabah.
- 3) Jaminan yang diperlukan hanya emas seberat 25gram dengan kadar 24 karat atau senilai Rp. 7.000.000,-.
- 4) Biaya pemeliharaan barang jaminan (mu'nah) yang terjangkau.
- 5) Jaminan emas disimpan dengan aman di Pegadaian.
- 6) Nomor porsi haji langsung diperoleh melalui produk Arum haji.

f. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan yang memungkinkan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas penitipan, yang ditawarkan dengan harga terjangkau. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam berinvestasi emas.

Keunggulan produk Tabungan Emas:

- 1) Pegadaian tabungan emas tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Pembelian emas bisa dilakukan dengan harga terjangkau, dimulai dari 0,01 gram.
- 3) Dilayani oleh petugas yang profesional.
- 4) Menyediakan alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset.
- 5) Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah.

g. Mulia

Mulia adalah layanan yang menawarkan penjualan emas batangan kepada masyarakat, baik secara tunai maupun angsuran, dengan proses yang mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Layanan ini menjadi alternatif investasi yang aman untuk memenuhi kebutuhan masa depan, seperti ibadah haji, biaya pendidikan anak, kepemilikan rumah, dan kendaraan pribadi.

Keunggulan produk Mulia:

- 1) Prosesnya mudah dengan dukungan layanan profesional.

- 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset.
  - 3) Emas batangan merupakan asset yang sangat likuid, sehingga mudah dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
  - 4) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram hingga 1 kilogram.
  - 5) Emas batangan dapat dimiliki melalui pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), atau arisan.
  - 6) Uang muka mulai dari 10% hingga 90% dari nilai logam mulia.
  - 7) Jangka waktu angsuran bervariasi, mulai dari 3 bulan hingga 36 bulan.
- h. Multi Pembayaran Online (MPO)

Multi Pembayaran Online (MPO) adalah layanan yang memfasilitasi pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain-lain secara online. Layanan MPO menjadi solusi pembayaran cepat yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi menjadi solusi pembayaran cepat yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa perlu memiliki rekening bank.

Keunggulan produk MPO:

- 1) Pembayaran dilakukan secara real-time, memberikan kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi.
- 2) Biaya administrasi yang kompetitif.
- 3) Pembayaran tagihan dapat dilakukan secara tunai atau bekerja sama dengan layanan gadai emas.
- 4) Untuk pembayaran tagihan menggunakan gadai emas, nilai hasil gadai akan dipotong langsung untuk pembayaran rekening, semuanya dilakukan dalam satu loket layanan.
- 5) Nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan sekaligus.
- 6) Prosedurnya sangat mudah, nasabah tidak perlu memiliki rekening bank.

i. *Safe Deposit Box* (SDB)

Layanan ini ditujukan kepada masyarakat sebagai jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang khusus. Keamanan sangat terjamin, karena kotak penyimpanan ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api.

Keunggulan produk SDB:

- 1) Proses yang mudah.
- 2) Keamanan yang terpercaya.
- 3) Jangka waktu penyimpanan mulai dari dua minggu hingga satu tahun dengan opsi perpanjangan.
- 4) Biaya yang terjangkau.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas**

Evaluasi merupakan proses penting yang harus dilakukan secara seksama agar tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan baik. Agar proses ini dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan, maka evaluasi harus dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah utama yakni evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi. Maka disini peneliti menguraikan hasil temuan berdasarkan hasil olah data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Pegadaian Syariah Ajibarang, yang melibatkan bagian pengelola keuangan dan penaksir sebagai informan utama. Untuk memberikan hasil temuan yang lebih komprehensif, penelitian ini membagi uraian menjadi dua sub bab. Pertama, tahapan evaluasi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas. Kedua, hasil evaluasi

mengenai penggunaan pelayanan aplikasi penggunaan pelayanan aplikasi PSDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas.

a. Tahapan Evaluasi

1) Menentukan Topik Evaluasi

Menentukan tujuan evaluasi penting dalam proses evaluasi, karena berfungsi sebagai fondasi yang akan mengarahkan seluruh rangkaian kegiatan evaluasi. Tujuan evaluasi harus ditetapkan secara jelas dan spesifik untuk memastikan bahwa evaluasi tersebut fokus pada aspek-aspek yang relevan dan penting saat sedang dianalisis. Dalam hal ini, tujuan evaluasi berfungsi untuk mengetahui apakah penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) memudahkan nasabahnya atau justru memberatkan nasabah. Seperti yang dikatakan sebagaimana oleh Bapak Fitri Adi Saputra selaku pengelola keuangan yang menyatakan:

“Tahap awal evaluasi itu pertama dengan cara menganalisis seberapa efektif aplikasi PSDS ini mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi secara online. Lalu kami menentukan beberapa aspek utama yang akan di evaluasi mbak seperti kemudahan akses, keamanan, atau pelayanannya.”

Dari hasil wawancara tersebut maka Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas, menentukan tujuan/topik evaluasi terlebih dahulu guna untuk mengetahui secara rinci apakah aplikasi PSDS ini sudah mampu memenuhi harapan atau justru menghadapi hambatan yang mengurangi nilai layanannya.

2) Merancang Kegiatan Evaluasi

Evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dilakukan dengan menggunakan evaluasi formatif, yaitu proses penilaian terhadap hasil yang telah dicapai selama berlangsungnya suatu kegiatan atau

program kerja. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan pelayanan aplikasi PSDS mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi. Evaluasi ini dilakukan oleh pihak internal, yakni Pegadaian Syariah sendiri, termasuk cabang Ajibarang dan Pegadaian Pusat yang berada di Jakarta sebagai pengelola utama. Evaluasi internal ini memiliki posisi yang sangat kuat, karena pihak internal memiliki akses langsung terhadap data operasional, memahami konteks pelaksanaan aplikasi. Evaluasi internal dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi performa aplikasi, kendala teknis, dan tingkat kepuasan nasabah, sehingga bisa menjadi acuan penting bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Pegadaian Pusat yang berbasis di Jakarta adalah pihak yang secara langsung bertanggung jawab untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi PSDS. Mereka memiliki akses terhadap sumber daya teknis dan tim pengembang yang dapat mengimplementasikan perubahan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan. Dengan demikian, evaluasi formatif yang dilakukan bertujuan untuk memberikan masukan yang tepat guna bagi pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan aplikasi, sehingga aplikasi PSDS bisa terus memberikan layanan yang baik dan efisien bagi nasabah.

### 3) Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas dimulai dengan mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh nasabah saat menggunakan aplikasi tersebut. Untuk memahami kendala secara lebih mendalam, Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas melakukan pengamatan dan

mencatat keluhan yang disampaikan oleh nasabah, baik secara langsung maupun melalui saluran komunikasi lainnya. Setiap keluhan yang diterima dicatat dengan rinci agar dapat digunakan sebagai data yang valid untuk evaluasi.

Setelah masalah diidentifikasi adalah pelaporan masalah tersebut kepada kantor pusat melalui proses surat menyurat atau aplikasi yang disebut *ARIANA*. Dalam tahap ini, data yang dikumpulkan mencakup rincian lengkap mengenai masalah yang dihadapi. Selain itu, Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas juga menyertakan konteks keluhan dari nasabah agar tim IT di kantor pusat Jakarta dapat memahami situasi secara komprehensif. Oleh karena itu, data yang disampaikan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas itu harus jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Dengan pengumpulan data yang sistematis dan terstruktur, Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas melakukan evaluasi yang lebih akurat dan menyeluruh terhadap aplikasi PSDS.

#### 4) Pengolahan dan Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, selanjutnya adalah analisis data untuk mengidentifikasi masalah yang dilaporkan oleh nasabah. Analisis ini penting untuk memahami lebih dalam mengenai masalah yang dihadapi. Setelah analisis awal, data yang telah dikumpulkan dan dianalisis kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu. Sebagaimana di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas mengkategorisasikan ini mencakup berbagai jenis masalah, seperti masalah teknis (misalnya, kode OTP yang tidak masuk atau lama), faktor usia, keterbatasan teknologi, dan lain-lain.

#### 5) Pelaporan Hasil Evaluasi

Pelaporan hasil evaluasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Pegadaian Syariah Ajibarang

Banyumas dimulai dengan menetapkan topik evaluasi, yang berfokus pada kemudahan akses, keamanan, dan kualitas pelayanan aplikasi dalam mendukung transaksi nasabah. Tujuan evaluasi ini adalah untuk menentukan sejauh mana aplikasi PSDS memberikan kemudahan kepada nasabah. Proses evaluasi sumatif dilakukan setelah aplikasi diimplementasikan, dimana Pegadaian Pusat yang berada di Jakarta yang bertanggung jawab atas pengembangan dan perbaikan. Selanjutnya, pengumpulan data mencatat setiap keluhan nasabah, yang kemudian dilaporkan ke kantor pusat melalui surat menyurat atau aplikasi *ARIANA*. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi pola masalah, seperti kode OTP atau yang lainnya.

b. Hasil Evaluasi

1) Persepsi Kemudahan Penggunaan

a) Faktor Usia

Adapun alasan mengapa aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Digital Service belum maksimal digunakan karena dipengaruhi oleh faktor usia. Menurut yang di katakan oleh Bapak Sakti Restomoyo selaku penaksir di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas:

“Sejak awal peluncurannya, aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sebenarnya disambut baik oleh para nasabah. Namun, terdapat kendala yang cukup signifikan, yaitu sebagian besar nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang berusia 40 tahun ke atas, sementara jumlah nasabah di bawah usia 40 tahun relative sedikit. Akibatnya, banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena keterbatasan dalam pemahaman teknologi (gaptek).”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Fitri Adi Saputra selaku pengelola keuangan di Pegadian Syariah Ajibarang Banyumas sebagai berikut:

“Nasabah yang berusia di atas 30 tahun biasanya kurang memahami teknologi mbak, sedangkan yang lebih muda, di bawah 30 tahun, cenderung lebih mudah diajari dan lebih terbuka menerima penjelasan. Namun, untuk nasabah yang sudah lanjut usia, sering kali mereka mengeluh karena keterbatasan pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan teknologi. Jadi, pemahaman dan penerimaan terhadap aplikasi ini sangat bergantung pada usia, dan sebagian besar nasabah yang lebih tua cenderung kurang aktif mbak.”

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) disambut baik oleh nasabah, tetapi terdapat kendala signifikan yang berkaitan dengan demografi pengguna, khususnya faktor usia. Mayoritas nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas berusia 40 tahun ke atas, dan cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena keterbatasan dalam pemahaman teknologi (*gaptek*). Nasabah yang lebih tua, terutama di atas usia 30 tahun sering kali mengeluhkan keterbatasan pengetahuan dan keterampilan teknologi, sehingga kurang aktif dalam menggunakan aplikasi. Sebaliknya, nasabah yang lebih muda khususnya di bawah usia 30 tahun, lebih mudah menerima penjelasan dan cepat beradaptasi dengan teknologi. Dengan demikian, penerimaan dan kemudahan penggunaan aplikasi PSDS sangat dipengaruhi oleh faktor usia, di mana nasabah yang lebih tua menghadapi lebih banyak tantangan dibandingkan dengan nasabah yang lebih muda.

b) Keterbatasan Teknologi

Adapun alasan mengapa aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Digital Service belum maksimal digunakan karena dipengaruhi oleh faktor keterbatasan teknologi. Menurut

yang di katakan oleh Bapak Sakti Restomoyo selaku penaksir di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas:

“Nasabah dalam kelompok usia ini cenderung enggan menggunakan teknologi digital karena merasa aplikasi tersebut "ribet" dan terlalu kompleks untuk mereka. Banyak di antara mereka yang lebih memilih metode transaksi konvensional karena merasa lebih nyaman dan familiar, serta menghindari potensi kesalahan atau kebingungan saat menggunakan aplikasi.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Fitri Adi Saputra selaku pengelola keuangan di Pegadian Syariah Ajibarang Banyumas sebagai berikut

“Kalau saat ini, sekitar 50% nasabah Pegadaian Syariah Ajibarang belum memanfaatkan aplikasi PSDS. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti usia yang sudah lanjut, keluhan mengenai ketidakmampuan memiliki ponsel, serta adanya ponsel yang tidak mendukung aplikasi tersebut dan keengganan untuk melakukan transaksi yang dianggap rumit”

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa alasan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) tidak maksimal juga di pengaruhi oleh faktor keterbatasan teknologi. Nasabah lebih cenderung enggan menggunakan teknologi digital karena merasa aplikasi PSDS terlalu rumit dan kompleks, ketidakmampuan memiliki ponsel yang mendukung. Mereka lebih memilih metode transaksi secara langsung atau datang ke outlet yang dianggap lebih nyaman, serta menghindari potensi kesalahan atau kebingungan dalam menggunakan aplikasi.

c) Masalah Teknis pada Sistem/Aplikasi

Adapun alasan mengapa aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Digital Service belum maksimal digunakan karena dipengaruhi oleh faktor masalah teknis pada server/aplikasi. Menurut yang di katakan oleh Bapak Sakti Restomoyo selaku penaksir di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas:

“Banyak yang menerima saran tersebut, tetapi ada juga yang tidak, dengan alasan seperti yang paling sering diungkapkan adalah sering terjadinya error dalam aplikasi, yang mengakibatkan ketidaknyamanan saat menggunakannya. Masalah teknis lainnya juga turut menjadi perhatian, seperti lambatnya proses pemrosesan transaksi dan kesulitan dalam navigasi aplikasi.”

Begitupun juga dijelaskan oleh Bapak Fitri Adi Saputra selaku pengelola keuangan di Pegadain Syariah Ajibarang Banyumas sebagai berikut:

“Keluhan mengenai ketidakmampuan memiliki ponsel, serta adanya ponsel yang tidak mendukung aplikasi tersebut, aplikasinya sering eror, lambat, dan keengganan untuk melakukan transaksi yang dianggap rumit.”

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Digital Service belum digunakan secara maksimal oleh nasabah, yang dipengaruhi oleh berbagai masalah teknis pada server dan aplikasi. Banyak nasabah mengeluhkan seringnya terjadi error pada aplikasi, yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaannya. Selain itu, lambatnya proses pemrosesan transaksi dan kesulitan dalam navigasi aplikasi turut menjadi faktor penghambat. Dan selain masalah teknis seperti error dan lambat, nasabah juga mengeluhkan keterbatasan perangkat ponsel yang tidak mendukung aplikasi serta anggapan bahwa proses transaksi melalui aplikasi dianggap rumit.

Dari sejumlah keterangan yang dijelaskan, pihak pegadaian telah melakukan sosialisasi melalui secara langsung atau ketika bertransaksi langsung dengan nasabah, dan melalui sosial media. Hasil dari sosialisasi ini cukup signifikan, terlihat dari peningkatan jumlah nasabah terhadap aplikasi PSDS. Namun, pemanfaatannya belum maksimal. Alasan utamanya adalah faktor usia, dan adanya

berbagai kendala teknis pada aplikasi, seperti error yang sering terjadi, lambatnya proses transaksi, serta kesulitan navigasi. Selain itu, keterbatasan perangkat ponsel yang digunakan oleh nasabah dan persepsi bahwa transaksi melalui aplikasi rumit juga menjadi faktor penghambat optimalisasi penggunaan aplikasi ini.

d) Sosialisasi

Pihak Pegadaian Syariah yang senantiasa melakukan sosialisasi kepada nasabah agar nasabah bisa memanfaatkan dan merasakan fitur aplikasi PSDS tersebut. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Fitri Adi Saputra selaku pengelola keuangan yang mengatakan:

“Belum ada tantangan yah mba dalam memperkenalkan dan menawarkan aplikasi PSDS ini, karena dari kami hampir setiap hari menawarkan aplikasi PSDS ini kepada nasabah. Setiap transaksi dengan nasabah kita memanfaatkan untuk memberikan informasi terkait keunggulan aplikasi PSDS, yang dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus datang langsung ke outlet. Dan dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, Whatsapps, dan facebook.”

Keterangan tersebut menjelaskan bahwa dalam memperkenalkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), pihak pegadaian belum mengalami tantangan. Hal ini karena sosialisasi dilakukan secara rutin dan intensif, di mana setiap hari aplikasi tersebut ditawarkan kepada nasabah. Pihak pegadaian memanfaatkan setiap kesempatan transaksi langsung dengan nasabah untuk memberikan informasi mengenai keunggulan aplikasi PSDS, terutama dalam hal kemudahan bertransaksi tanpa harus datang ke outlet. Selain interaksi langsung, pihak pegadaian juga memanfaatkan *platform* media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp*, untuk memperluas jangkauan sosialisasi. Keterangan ini juga

menegaskan bahwa sosialisasi yang aktif dan beragam telah membuat proses pengenalan aplikasi berjalan lancar dan belum ada hambatan.

### Gambar 4. 2

#### Screenshoot Sosialisasi



*Sumber: Screenshoot Instagram Pegadaian Syariah Ajibarang*

Peneliti juga mengamati saat berada di lokasi penelitian bagaimana kasir di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas berinteraksi dengan nasabah terkait penggunaan aplikasi PSDS. Kasir secara aktif menjelaskan langkah-langkah penggunaan aplikasi, mulai dari cara mengunduh, mendaftar, hingga melakukan transaksi melalui aplikasi. Mereka dengan sabar memberikan panduan dan menjawab pertanyaan nasabah yang mengalami kesulitan.

Setelah sosialisasi dilakukan, terdapat peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS. Sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai kanal, seperti *face to face* atau ketika melakukan transaksi, penyebaran informasi di media sosial, telah membantu meningkatkan kesadaran nasabah akan adanya layanan digital ini.

Menurut pihak Pegadaian Syariah Ajibarang, sosialisasi ini dianggap cukup efektif terutama bagi nasabah yang sudah *familiar* dengan teknologi digital.

**Tabel 4. 1**

**Jumlah Nasabah Aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas Tahun 2020**

<b>Periode</b>	<b>Jumlah Pengguna Baru</b>	<b>Jumlah Pengguna Aktif</b>
Sebelum Sosialisasi (2019)	85	40
Setelah Sosialisasi (Bulan 1, Januari)	140	55
Setelah Sosialisasi (Bulan 2 Februari)	200	100

*Sumber: Data Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas*

Dari data di atas menunjukkan bahwa nasabah memanfaatkan atau mengalami peningkatan. Tetapi, yang aktif menggunakan aplikasi hanya sebagian nasabah, dan sebagian nasabah yang lain masih memilih menggunakan layanan langsung di outlet karena kurang terbiasa dengan aplikasi atau merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara tatap muka.

c. Kualitas Layanan

Analisis kualitas layanan aplikasi PSDS dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangible*,

*Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Data yang digunakan dalam analisis ini diperoleh melalui wawancara dengan pengelola keuangan dan penaksir.

1) *Tangible* (Tampilan Fisik)

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi digital yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini menghadirkan fitur yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan Pegadaian Syariah secara digital, sehingga mereka tidak perlu antri atau datang langsung ke kantor. Namun, tampilan aplikasi PSDS ini masih dianggap kurang ramah pengguna, terutama bagi nasabah yang berusia 40 ke atas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan nasabah dalam memahami teknologi digital. Masalah ini mengakibatkan nasabah 40 ke atas cenderung kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara mandiri, sehingga mereka lebih memilih untuk tetap melakukan transaksi secara konvensional.

2) *Reliability* (Keandalan)

Aplikasi PSDS ini menunjukkan bahwa aplikasi telah menawarkan berbagai fitur yang lengkap untuk mendukung kebutuhan transaksi nasabah, seperti pelunasan, perpanjangan, dan penebusan barang jaminan, yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengelola transaksi. Namun, dalam layanan masih terganggu oleh ketergantungan pada metode pembayaran melalui *mobile banking*. Meskipun *mobile banking* merupakan solusi modern yang relevan dengan perkembangan teknologi, tidak semua nasabah memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan layanan tersebut. Sebagian nasabah, khususnya dengan

keterbatasan teknologi mengalami kesulitan dalam menyelesaikan transaksi melalui aplikasi PSDS ini. Dengan demikian, meskipun aplikasi PSDS telah menghadirkan fitur aplikasi yang lengkap, layanan dalam hal ini perlu ditingkatkan seperti, penambahan metode pembayaran alternatif lainnya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya, termasuk nasabah yang tidak memiliki akses ke *mobile banking*.

### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas menunjukkan upaya responsif melalui sistem pelaporan kendala ke kantor pusat menggunakan aplikasi internal *ARIANA*. Meskipun demikian, proses penanganan keluhan masih memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melibatkan kantor pusat. Kondisi ini sering menyebabkan keluhan nasabah tidak dapat ditangani dengan segera, sehingga memengaruhi persepsi nasabah terhadap daya tanggap layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan responsivitas, diperlukan upaya efisiensi dalam alur penanganan keluhan, seperti mempercepat proses pengambilan keputusan di tingkat cabang. Dengan demikian, meskipun sistem pelaporan yang ada sudah menjadi langkah yang baik, percepatan dalam proses penanganan keluhan menjadi hal yang penting agar daya tanggap layanan dapat memenuhi harapan nasabah secara lebih optimal.

### 4) *Assurance* (Jaminan)

Pihak pegadaian syariah ajibarang banyumas telah berusaha memberikan rasa aman kepada nasabah dengan menjelaskan manfaat dan keamanan aplikasi PSDS. Namun, nasabah yang berusia lanjut tetap merasa tidak nyaman terhadap keamanan transaksi digital, Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap teknologi serta kekhawatiran akan potensi risiko, seperti kesalahan teknis atau kerugian

finansial. Ketidaknyamanan ini mengakibatkan sebagian nasabah lanjut usia lebih memilih untuk tetap melakukan transaksi secara konvensional di outlet daripada menggunakan aplikasi PSDS. Oleh karena itu, meskipun upaya untuk memberikan jaminan keamanan telah dilakukan, diperlukan strategi tambahan, seperti penyuluhan yang lebih intensif, penyediaan pendampingan khusus, atau fitur keamanan yang lebih mudah dipahami untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi PSDS, khususnya bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital.

#### 5) *Empathy* (Empati)

Pegadaian Ajibarang Banyumas telah memahami kebutuhan nasabah dengan menyediakan layanan alternatif, baik melalui aplikasi maupun secara langsung di outlet. Namun, penyesuaian aplikasi terhadap kebutuhan nasabah usia lanjut masih belum optimal karena mereka lebih nyaman menggunakan metode transaksi secara konvensional.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan evaluasi yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas mencakup serangkaian langkah yang dirancang untuk menilai keberhasilan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam memudahkan nasabah bertransaksi. Tahapan evaluasi ini dimulai dengan menentukan topik evaluasi, yang berfungsi untuk menetapkan fokus evaluasi pada aspek-aspek penting seperti kemudahan akses, keamanan, dan pelayanan. Selanjutnya, Pegadaian merancang kegiatan evaluasi menggunakan metode evaluasi sumatif, yaitu evaluasi yang dilakukan setelah implementasi aplikasi untuk menilai keberhasilan dan kendala yang dihadapi. Evaluasi ini dilakukan oleh tim internal, termasuk cabang Ajibarang dan Pegadaian Pusat di Jakarta, yang memiliki akses langsung terhadap data operasional

untuk memastikan ketepatan dan relevansi evaluasi. Proses evaluasi dilanjutkan dengan pengumpulan data dan analisis data. Tahap akhir adalah pelaporan hasil evaluasi.

Tahapan evaluasi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas ini menggunakan model formatif, salah satu model evaluasi yang dilakukan selama proses kerja berlangsung, untuk memberikan umpan balik yang dapat membantu perbaikan kinerja saat itu juga. Model formatif ini merujuk pada model evaluasi yang dikemukakan oleh *Michael Scriven* pada tahun 1967, yang dilakukan selama proses berlangsung, dengan tujuan memberikan umpan balik yang konstruktif agar proses dan hasil penelitian dapat ditingkatkan. Pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), evaluasi sumatif dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi ini telah membantu nasabah dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas, dan di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas ini melakukan evaluasi selama kurang lebih 1 bulan sekali sesuai dengan keluhan dari nasabahnya. Hasil evaluasi ini kemudian diharapkan dapat memberikan data penting bagi pihak pusat sebagai dasar pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan dan pengembangan layanan digital yang lebih baik.

Penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Ajibarang berjalan dengan cukup baik, meskipun ada beberapa kendala yang masih dihadapi, terutama terkait faktor usia nasabah, keterbatasan teknologi seperti aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) ini membuat nasabah menjadi lebih ribet atau pun *smartphone* mereka yang tidak mendukung, dan masalah teknis pada sistem/aplikasi. Akibatnya, sebagian nasabah tidak menggunakan aplikasi PSDS tersebut. Persepsi bahwa aplikasi PSDS justru tidak memudahkan nasabah, malah membuat nasabah ribet dan menjadi kendala kenapa mereka tidak menggunakan aplikasi PSDS tersebut. Meskipun sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti ketika melakukan transaksi secara langsung, media sosial, banyak nasabah yang masih merasa kesulitan untuk memahami cara menggunakan

aplikasi, karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Selain itu, kebiasaan nasabah yang sudah terbiasa melakukan transaksi secara tatap muka di kantor Pegadaian Syariah juga menjadi kendala dalam adopsi aplikasi PSDS.

Sosialisasi yang dilakukan pun mungkin belum menyentuh seluruh segmen nasabah secara efektif. Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas juga tidak memiliki kendali langsung terhadap pengembangan dan pemeliharaan aplikasi PSDS, karena seluruh pengelolaan sistem dan aplikasinya berada di bawah kendali pusat. Cabang hanya berperan sebagai perpanjangan tangan dalam memberikan sosialisasi dan pelayanan kepada nasabah. Masalah-masalah teknis yang sering dihadapi sepenuhnya bergantung pada pusat dalam hal perbaikan dan pengembangan aplikasi. Hal ini menjadi salah satu faktor mengapa solusi terhadap kendala tersebut tidak bisa segera diatasi di tingkat cabang. Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini memberikan masukan yang berharga bagi Pegadaian Pusat untuk memperbaiki performma teknis aplikasi dan mengatasi kendala terkait penggunaan teknologi oleh nasabah yang lebih tua. Dengan demikian, aplikasi PSDS terus dikembangkan agar semakin efektif dalam mempermudah transaksi nasabah dan meningkatkan kepuasan layanan di Pegadaian Syariah Ajibarang.

Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dijelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan, sementara *Perceived Usefulness* merujuk pada keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas pengguna. Jika pengguna merasa bahwa teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan, maka mereka cenderung untuk menerima dan menggunakannya. Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun aplikasi Pegadaian Syariah

Digital Service (PSDS) dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah, kenyataannya beberapa nasabah justru merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Mereka mengungkapkan bahwa prosedur atau antarmuka aplikasi dianggap ribet, sehingga menimbulkan kebingungan dan akhirnya menyebabkan mereka enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut secara rutin. Kondisi ini sejalan dengan konsep TAM, di mana jika pengguna merasa bahwa suatu teknologi tidak mudah digunakan, hal ini dapat menghambat penerimaan teknologi tersebut, terlepas dari potensi manfaat yang ditawarkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi agar dapat diterima dengan baik oleh nasabah, dan hal ini memperkuat pentingnya melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerimaan teknologi dari perspektif pengguna, sehingga pengembang dapat melakukan penyesuaian yang tepat guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Temuan ini selaras dengan penelitian Helena Hervilia Putri (2022), yang menyatakan bahwa dalam pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Dalam konteks penelitian ini, meskipun aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah, persepsi bahwa aplikasi tersebut ribet dan tidak mudah dioperasikan telah membuat banyak nasabah enggan untuk menggunakannya. Ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung menghindari teknologi yang dianggap sulit atau membingungkan, terlepas dari potensi keuntungan yang ditawarkan. Oleh karena itu, temuan ini mendukung teori dan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan dalam keberhasilan implementasi teknologi. Dan secara keseluruhan, aplikasi PSDS memiliki potensi untuk meningkatkan

kualitas layanan dan kepuasan nasabah, terutama dengan upaya perbaikan terhadap kendala teknis, peningkatan aksesibilitas, dan edukasi yang lebih inklusif. Hal ini diharapkan dapat mendukung efektivitas aplikasi dalam mempermudah transaksi nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang Bayumas.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai evaluasi penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kesimpulan penting. Tahapan evaluasi yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas, melalui proses penentuan topik evaluasi, perancangan kegiatan evaluasi, pengumpulan data dan analisis data, dan pelaporan hasil evaluasi. Secara keseluruhan, tahapan-tahapan evaluasi tersebut sebagai bagian dari usaha Pegadaian Syariah dalam rangka menawarkan dan mengevaluasi kinerja aplikasi PSDS agar memudahkan nasabahnya.

Penelitian ini menunjukkan hasil evaluasi dari pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas menemukan sejumlah kendala yang mengakibatkan penggunaan oleh nasabah belum maksimal. Faktor usia merupakan salah satu kendala utama, di mana nasabah yang lebih tua cenderung kesulitan dalam mengadaptasi teknologi digital, sehingga lebih nyaman melakukan transaksi langsung di outlet. Selain itu, keterbatasan teknologi seperti ponsel yang tidak mendukung aplikasi serta kerumitan dalam penggunaan PSDS juga turut menjadi hambatan. Masalah teknis pada aplikasi, seperti sering terjadinya *error* dan lambatnya proses transaksi, semakin memperburuk pengalaman pengguna. Meskipun Pegadaian Syariah telah aktif melakukan sosialisasi, baik secara langsung saat transaksi maupun media sosial, sebagian nasabah masih memilih langsung datang ke outlet karena merasa lebih nyaman, dan tidak ribet. Dan keterbatasan peran cabang dalam pengembangan aplikasi juga mengakibatkan proses perbaikan bergantung pada kantor pusat, yang membuat penyelesaian masalah teknis sering memakan waktu.

## B. Saran

Adapun dari pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

Pihak Pegadaian perlu menggiatkan sosialisasi tentang kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Bagi nasabah yang memiliki kebutuhan khusus, seperti faktor usia, keterbatasan teknologi. Dengan adanya pendekatan yang lebih edukatif, Pegadaian diharapkan dapat membantu semua kalangan nasabah untuk memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Dan lebih baik, tiap cabang atau unit memiliki kewenangan lebih untuk bisa memperbaiki secara mandiri aplikasi PSDS tersebut. Agar proses perbaikan layanan bisa dilakukan lebih cepat, responsive, dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing cabang.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah akses data berbasis dokumentasi. Untuk memperkaya data penelitian, peneliti selanjutnya disarankan mempertimbangkan pendekatan yang lebih luas, misalnya dengan melakukan penelitian komparatif di beberapa cabang atau bahkan di kantor pusat Pegadaian Syariah. Dengan melakukan komparasi lintas cabang, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai aplikasi PSDS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afista, fifi, kholisha, nurul, salsabila, tahani, & gunawan, ade. (2023). Sejarah Berdirinya, Fungsi dan Tujuan Pegadaian Syariah Sebagai Penggerak Perekonomian di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1), 324–332.
- Agusdiwana, S., Najib, M. K., & Febriana, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar. *Jurnal Al-Tsarwah*, 5(1), 1–16.
- Apriani, F. (2022). Kemudahan Transaksi. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Arpan, A., Santi, R., & Fadilah, E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jusifo (Jurnal Sistem Informasi)*, 3(2), 103–110. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v3i2.3864>
- Bahri, S. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 2(2), 18–28. <https://doi.org/10.37726/ee.v2i2.48>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Darmawati, D. (2023). Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3937–3946. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5239>
- Davis, F. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (2013). *Information Technology Introduction*. 13(3), 319–340.
- Denia. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No., 185–194.
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). ANALISIS APLIKASI iJATENG DENGAN MENGGUNAKAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Hadi, R. (2023). Optimalisasi Manajemen Pelayanan Gerai Sehat di Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Dompot Dhuafa Jawa Tengah. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 5(1), 59–78. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v5i1.8236>

- Hafizd, J. Z., Sukardi, D., & Arfa, D. U. (2023). Gadai Emas pada Pegadaian Syariah Cabang Awirarangan Kuningan menurut Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. *Al Barakat - Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 58–72. <https://doi.org/10.59270/jab.v3i2.198>
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 5(1), 61–69. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/ijoieb%0AEfektifitas>
- Harryanto, Muchran, M., & Ahmar, A. S. (2018). Application of TAM model to the use of information technology. *International Journal of Engineering and Technology(UAE)*, 7(2.9 Special Issue 9), 37–40.
- Hidayat, M., & Asky Humeriatunnisa. (2023). Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 5(2), 243–264. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v5i2.9984>
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan. *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–20.
- Islam, U., Kiai, N., Achmad, H., Jember, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2023). Penerapan Pegadaian Digital Service dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di PT Pedagadaian (PERSERO) Cabang Jember.
- Izzah, N. N., Budiatmo, A., & Listyorini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, Perceived Ease Of Use, dan Brand Trust terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Pizza Hut Delivery Pekalongan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 50–58. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33375>
- Larasati, I. (2020). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Computatio : Journal of Computer Science and Information Systems*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.24912/computatio.v4i1.6689>
- Leksono, R. B., & Herwin. 2017. Pengaruh Harga Dan Promosi Grab Terhadap Brand Image yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 381-390
- Lesmono, B. L. (2022). Studi Literatur Pergadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 599. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4368>
- Lestari, Y. J., & Hanifuddin, I. (2021). Jurnal Hukum Ekonomi Islam ( JHEI ) Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, 5(2), 159.
- Listiani, N. M. (2017). Pengaruh Kreativitas Dan Motivasi Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Produktif Pemasaran Pada Siswa Kelas XI SMK Negeri 2 Tuban. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 2(2), 263.

<https://doi.org/10.26740/jepk.v2n2.p263-275>

- Marlina, E. (2020). Pengembangan Model Pembelajaran Blended Learning Berbantuan Aplikasi Sevima Edlink. *Jurnal Padagogik*, 3(2), 104–110.
- Muktiono, A., Muzadi, M. H., & Ridwan, M. (2022). Pengelolaan Harta Dalam Tinjauan Maqashid Al-Syariah. *Jurnal AL-MAQASID: Jurnal Ilmu Kesyariahan Dan Keperdataan*, 8(2), 149–161.
- Ni Wayan Radha M., Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android menggunakan Pendekatan TAM, (Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2018), h.12-13
- Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, & Anis Alfiqoh. (2021). Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), 189–199. <https://doi.org/10.51339/nisbah.v2i2.253>
- Pegadaian, P. T., Cabang, P., & Medan, M. (2023). *Dampak penggunaan aplikasi pegadaian digital service (pds) terhadap efektivitas transaksi dan pelayanan di pt. pegadaian (persero) cabang mandala medan*. 3, 170–185.
- Prabowo, B. A., Barus, U. M., & Wau, H. S. M. (2023). Implikasi Hukum Hybrid Contract dalam Akad Al-ijarah Wa Ar-rahn pada Pegadaian Syariah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 151–167. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.10071>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purnamasari, S. (2018). STRATEGI PEMASARAN PEGADAIAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN JASA PRODUK (Studi Kasus Pada Pegadaian Unit Layanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin). *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(1), 25. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v9i1.2085>
- Rafsanjani, H. (2021). Perbedaan Praktek Gadai Konvensional dengan Syariah : Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Kebomas Gresik. *Jurnal Studi Hukum Islam*, 10(1), 1–13. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid/article/view/14488>
- Rahayu, I. S. (2016). MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Rahmatillah, N. (2015). Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah Dalammeningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Urnal Ekonomi Syariah Darussalam*.

- Ruhaniah, N., Tanjung, H., & Hakiem, H. (2021). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Implementasi Syariah terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 60–69. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.633>
- Sahfitri, Vivi. "Analisis Terhadap Perilaku Bertransaksi Online Pengguna Facebook Commerce." *Jurnal Ilmiah Matrik*, 1 Apr. 2016, pp. 43-54.
- Samad, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Daya Makassar dengan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Technology, & Social Science, I(III)*, 1–12. <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jurnal-bugis>
- Setyaningrum, R., & Khotijah, S. A. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam. *Gorontalo Accounting Journal*, 3(2), 105. <https://doi.org/10.32662/gaj.v3i2.1027>
- Shafrani, Y. shofwa. (2023). An Analysis Of Sharia Financial Literacy And Sharia Financial Inclusion In The Village Program Continuity (A Case Study of the Women Farmers Group of Puspa Mandiri in Gunungkarang Village, Bobotsari District, Purbalingga Regency). *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 87–102. <https://doi.org/10.24090/ej.v11i1.7824>
- Sudiah Hestianah. (2018). Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital ( Psd ) Di Kantor Pegadaian Syariah. *Jurnal.Stiedarulalahmojokerto*, 1(2), 1–9.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. bandung : alfabeta.
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian ( Persero ) Cabang Madala Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–7. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Sriwijaya, U. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. 5(2), 146–150.
- Syahza, A. (2021). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. *Rake Sarasin*, 2(01), 51.
- Syariah, P., & Madura, S. (2021). *Fintech: Journal of Islamic Finance Vol.1 No.2 Pebruari 2021: ISSN. 1(2)*.
- Wardani, H. K., Darusuprati, F., & Hajaroh, M. (2022). Model-Model Evaluasi Pendidikan Dasar (Scriven Model, Tyler Model, dan Goal Free Evaluation). *Jurnal Pendidikan : Riset Dan Konseptual*, 6(1), 36. [https://doi.org/10.28926/riset\\_konseptual.v6i1.446](https://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v6i1.446)
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di

Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>

- Winarso, D., Asrianto, R., & Al Rasyid, I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 2(1), 80–85. <https://doi.org/10.37859/seis.v2i1.3285>
- Yuni Agustin Putri, I. S. D. R. A. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Pt. Pegadaian Upc Bonto Bulaeng. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa AK Poltekba*, 10(1), 2–4.



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pedoman Wawancara

#### **Pedoman Wawancara Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi.**

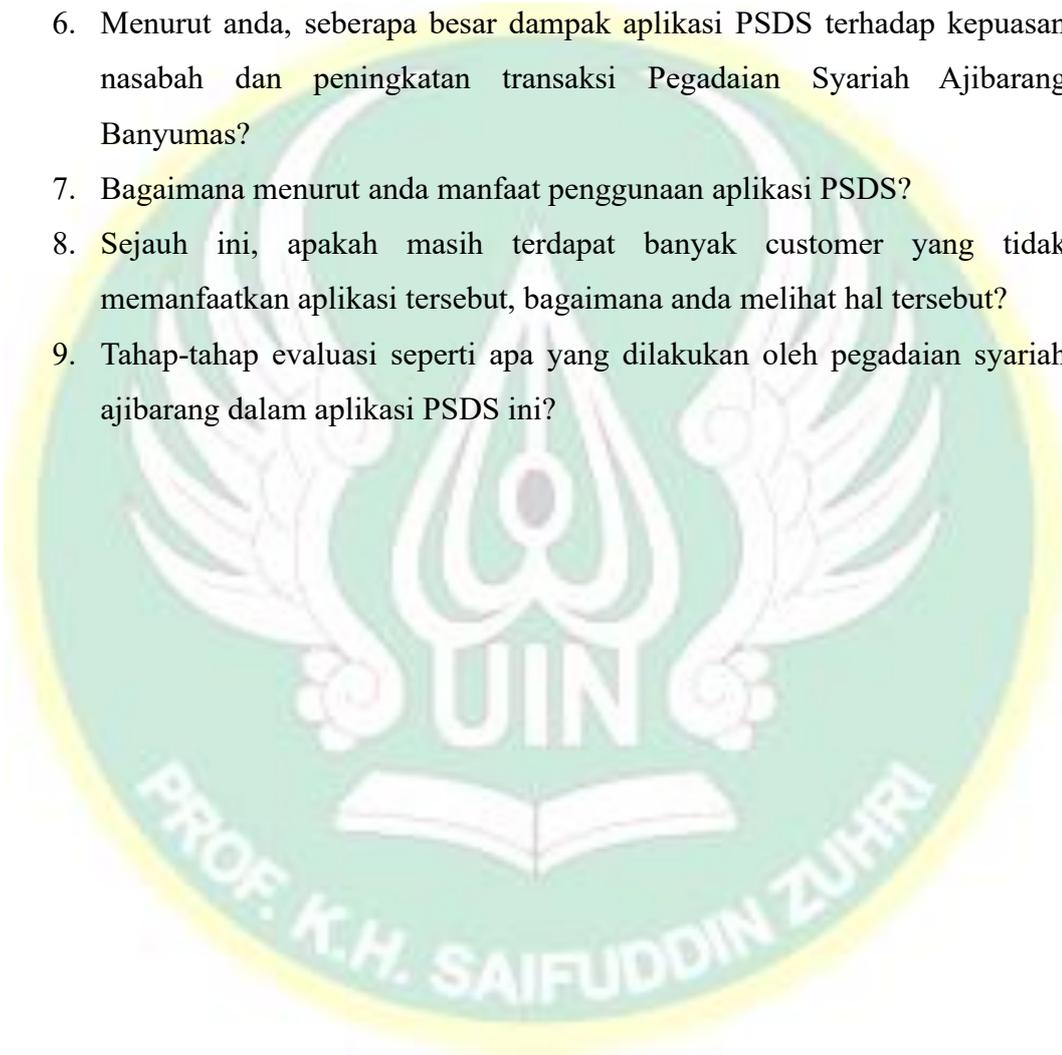
##### Daftar Pertanyaan Untuk Penaksir :

1. Bagaimana penerimaan aplikasi PSDS oleh nasabah selama periode peluncurannya?
2. Apakah pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pernah melakukan evaluasi terhadap aplikasi PSDS dan siapa yang melakukan evaluasi?
3. Standar evaluasi seperti apa yang dilakukan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
4. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
5. Bagaimana anda menangani masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait aplikasi PSDS?
6. Menurut anda, seberapa besar dampak aplikasi PSDS terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan transaksi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
7. Bagaimana menurut anda manfaat penggunaan aplikasi PSDS?
8. Sejauh ini, apakah masih terdapat banyak customer yang tidak memanfaatkan aplikasi tersebut, bagaimana anda melihat hal tersebut?

##### Daftar Pertanyaan Untuk Pengelola Keuangan :

1. Bagaimana penerimaan aplikasi PSDS oleh nasabah selama periode peluncurannya?
2. Apakah pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pernah melakukan evaluasi terhadap aplikasi PSDS dan siapa yang melakukan evaluasi?

3. Standar evaluasi seperti apa yang dilakukan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
4. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
5. Bagaimana anda menangani masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait aplikasi PSDS?
6. Menurut anda, seberapa besar dampak aplikasi PSDS terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan transaksi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
7. Bagaimana menurut anda manfaat penggunaan aplikasi PSDS?
8. Sejauh ini, apakah masih terdapat banyak customer yang tidak memanfaatkan aplikasi tersebut, bagaimana anda melihat hal tersebut?
9. Tahap-tahap evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh pegadaian syariah ajibarang dalam aplikasi PSDS ini?



## Lampiran 2

### Transkrip Wawancara

#### Transkrip Wawancara Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi.

P : Peneliti  
N : Narasumber  
Nama : Sakti Restomoyo  
Jabatan : Penaksir  
Waktu : 26 September 2024  
Lokasi : Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

P	Bagaimana penerimaan aplikasi PSDS oleh nasabah selama periode peluncurannya?
N	Sejak awal peluncurannya, aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sebenarnya disambut baik oleh para nasabah. Namun, terdapat kendala yang cukup signifikan, yaitu sebagian besar nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang berusia 40 tahun ke atas, sementara jumlah nasabah di bawah usia 40 tahun relative sedikit. Akibatnya, banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena keterbatasan dalam pemahaman teknologi (gaptek).
P	Apakah pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pernah melakukan evaluasi terhadap aplikasi PSDS dan siapa yang melakukan evaluasi?
N	Pegadaian Syariah Ajibarang telah melakukan evaluasi terkait penggunaan aplikasi PSDS. Sebagai contoh, kami pernah menawarkan layanan pelunasan, perpanjangan, dan penebusan melalui aplikasi tersebut. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang belum memahami cara menggunakan aplikasi karena dinilai agak rumit, terutama terkait metode pembayaran yang harus menggunakan mobile banking. Hal ini menjadi kendala karena mayoritas nasabah tidak memiliki layanan mobile banking dari bank seperti Mandiri, BNI, atau BRI. Di Pegadaian Syariah, setiap pegawai berperan dalam proses evaluasi, karena semua pegawai diwajibkan untuk memahami produk-produk yang mereka tawarkan.
P	Standar evaluasi seperti apa yang dilakukan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?

N	Standar evaluasi yang diterapkan sudah baik. Kami juga melakukan penelitian untuk memahami kebutuhan nasabah. Misalnya, bagi nasabah yang tidak ingin repot atau mengantri, kami menyarankan mereka untuk bertransaksi melalui aplikasi PSDS. Namun, dalam evaluasi yang dilakukan, respons nasabah beragam. Banyak yang menerima saran tersebut, tetapi ada juga yang tidak, dengan alasan seperti yang paling sering diungkapkan adalah sering terjadinya error dalam aplikasi, yang mengakibatkan ketidaknyamanan saat menggunakannya. Masalah teknis lainnya juga turut menjadi perhatian, seperti lambatnya proses pemrosesan transaksi dan kesulitan dalam navigasi aplikasi.
P	Apa tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
N	Tantangan utama yang dihadapi di Pegadaian Syariah Ajibarang adalah faktor usia nasabah, yang mayoritas berusia 40 tahun ke atas. Nasabah dalam kelompok usia ini cenderung enggan menggunakan teknologi digital karena merasa aplikasi tersebut "ribet" dan terlalu kompleks untuk mereka. Banyak di antara mereka yang lebih memilih metode transaksi konvensional karena merasa lebih nyaman dan familiar, serta menghindari potensi kesalahan atau kebingungan saat menggunakan aplikasi.
P	Bagaimana anda menangani masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait aplikasi PSDS?
N	Pegadaian sudah memiliki alamat pelaporan dan tim IT yang bertugas menangani kendala serta keluhan terkait aplikasi. Jadi, apabila ada masalah atau keluhan dari nasabah, kami langsung melaporkannya ke bagian yang bertanggung jawab atas aplikasi PSDS ini. Mengingat bahwa aplikasi PSDS bersifat nasional, setiap permasalahan ditangani secara terpusat untuk memastikan layanan yang optimal bagi seluruh nasabah.
P	Menurut anda, seberapa besar dampak aplikasi PSDS terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan transaksi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
N	Dampak penggunaan aplikasi PSDS cukup besar dan efektif. Saat outlet sedang ramai, nasabah dapat melakukan transaksi melalui aplikasi, sehingga mengurangi antrian. Nasabah di Pegadaian Syariah Ajibarang rata-rata merasa puas, karena mereka tidak perlu lagi antri. Bahkan, untuk penebusan, nasabah cukup menggunakan aplikasi di ponsel, lalu tinggal datang ke outlet untuk mengambil barang. Aplikasi ini juga sangat membantu bagi nasabah yang sedang berada di luar kota, mengingat Pegadaian Syariah tidak selalu mudah ditemukan di setiap lokasi.
P	Bagaimana menurut anda manfaat penggunaan aplikasi PSDS?
N	Manfaatnya adalah transaksi menjadi lebih cepat tanpa perlu antri, dan semua produk tersedia di dalam aplikasi. Dengan menggunakan

	aplikasi PSDS, nasabah dapat melakukan transaksi dengan cara yang sama seperti di outlet, namun lebih praktis.
P	Sejauh ini, apakah masih terdapat banyak customer yang tidak memanfaatkan aplikasi tersebut, bagaimana anda melihat hal tersebut?
N	Ya, tentu masih ada nasabah yang belum menggunakan aplikasi PSDS karena beberapa alasan, seperti kurangnya pemahaman teknologi, tidak ingin repot melakukan transfer, atau ponsel mereka tidak mendukung aplikasi tersebut. Akibatnya, mereka memilih untuk tidak memanfaatkan aplikasi ini.

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Fitri Adi Saputra

Jabatan : Pengelola Keuangan

Waktu : 26 September 2024

Lokasi : Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

P	Bagaimana penerimaan aplikasi PSDS oleh nasabah selama periode peluncurannya?
N	Nasabah yang berusia di atas 30 tahun biasanya kurang memahami teknologi, sedangkan yang lebih muda, di bawah 30 tahun, cenderung lebih mudah diajari dan lebih terbuka menerima penjelasan. Namun, untuk nasabah yang sudah lanjut usia, sering kali mereka mengeluh karena keterbatasan pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan teknologi. Jadi, pemahaman dan penerimaan terhadap aplikasi ini sangat bergantung pada usia, dan sebagian besar nasabah yang lebih tua cenderung kurang aktif mbak.
P	Apakah pihak Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas pernah melakukan evaluasi terhadap aplikasi PSDS dan siapa yang melakukan evaluasi?
N	Evaluasi dilakukan berdasarkan kendala yang dihadapi, misalnya saat nasabah mendaftar dan mengalami masalah seperti kode OTP yang tidak masuk. Kami bertugas melaporkan masalah tersebut, kemudian kantor pusat yang akan memperbaikinya. Proses ini melibatkan surat-menyurat dari kami ke kantor pusat. Setelah kendalanya dilaporkan, misalnya kode OTP tidak masuk karena email yang digunakan tidak sesuai atau sudah diganti, pembaruan akan dilakukan melalui aplikasi bernama RIANA. Jadi, setelah surat-menyurat selesai, kantor pusat akan melanjutkan perbaikan yang diperlukan.

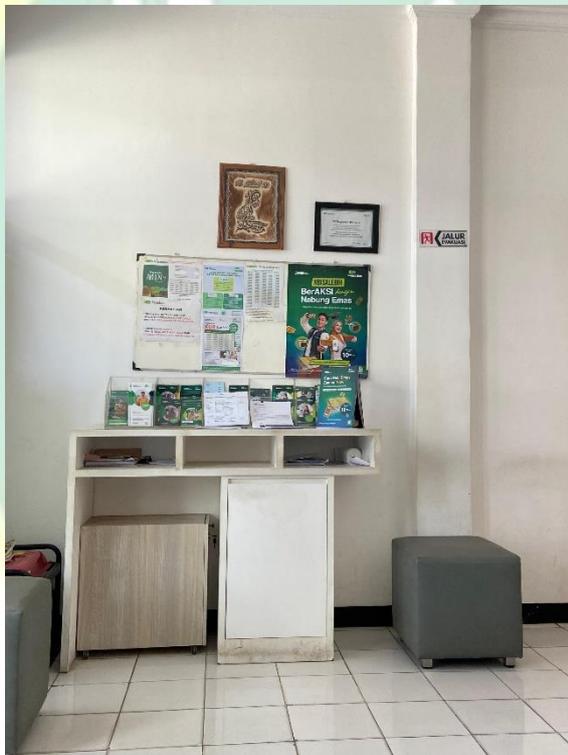
P	Standar evaluasi seperti apa yang dilakukan Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
N	Standar evaluasinya cukup baik. Jika ada kendala, kami melaporkan masalah tersebut, sedangkan jika tidak ada kendala, kami akan melanjutkan proses seperti biasa.
P	Apa tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi dan penggunaan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
N	Belum ada tantangan yang dihadapi dalam memperkenalkan dan menawarkan aplikasi PSDS ini, karena dari kami hampir setiap hari menawarkan aplikasi PSDS ini kepada nasabah. Setiap transaksi dengan nasabah kita memanfaatkan untuk memberikan informasi terkait keunggulan aplikasi PSDS, yang dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus datang langsung ke outlet. Dan dengan menggunakan media sosial seperti <i>Instagram, Whatsapps, dan facebook</i> .
P	Bagaimana anda menangani masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait aplikasi PSDS?
N	Kami akan mengumpulkan terlebih dahulu semua kendala dan masalah yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi mbak. Proses ini penting untuk memastikan bahwa setiap isu yang muncul dapat ditangani dengan baik. Setelah semua kendala teridentifikasi, kami akan melaporkannya ke kantor pusat melalui aplikasi RIANA. Dengan cara ini, kami dapat memberikan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai masalah yang dialami, sehingga pihak kantor pusat dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Pendekatan ini juga tidak hanya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, tetapi juga memastikan bahwa solusi yang tepat dapat diimplementasikan secara efektif mbak.
P	Menurut anda, seberapa besar dampak aplikasi PSDS terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan transaksi Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas?
N	Sebagian besar hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dan mempermudah mereka dalam bertransaksi. Misalnya, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dari rumah. Selain itu, untuk peningkatan transaksi, hal ini juga jelas menguntungkan karena terdapat biaya admin sebesar Rp 2.500, yang memberikan laba bagi kami.
P	Bagaimana menurut anda manfaat penggunaan aplikasi PSDS?
N	Aplikasi PSDS ini memberikan manfaat yang signifikan, terutama dalam mempermudah proses transaksi bagi nasabah. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi secara praktis dan efisien, tanpa harus datang langsung ke outlet. Selain itu, penggunaan kertas pun berkurang, sehingga tidak hanya membantu mengurangi biaya operasional, tetapi juga

	berkontribusi terhadap upaya pelestarian lingkungan dengan mengurangi limbah kertas. Dengan demikian, aplikasi PSDS tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga mendukung keberlanjutan lingkungan.
P	Sejauh ini, apakah masih terdapat banyak customer yang tidak memanfaatkan aplikasi tersebut, bagaimana anda melihat hal tersebut?
N	Kalau saat ini, sekitar 50% nasabah Pegadaian Syariah Ajibarang belum memanfaatkan aplikasi PSDS. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti usia yang sudah lanjut, keluhan mengenai ketidakmampuan memiliki ponsel, serta adanya ponsel yang tidak mendukung aplikasi tersebut, aplikasinya sering eror, lambat, dan keengganan untuk melakukan transaksi yang dianggap rumit. Untuk metode pembayaran, nasabah dapat melakukannya langsung melalui aplikasi PSDS atau menggunakan mobile banking. Aplikasi ini sangat mempermudah nasabah yang memiliki banyak kredit, seperti kredit Arum Emas, Rahn, atau Amanah, karena semua informasi tersebut dapat diakses dengan memasukkan nomor ID customer pada aplikasi PSDS.
P	Tahap-tahap evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh pegadaian syariah ajibarang dalam aplikasi PSDS ini?
N	Tahap awal evaluasi itu pertama dengan cara menganalisis seberapa efektif aplikasi PSDS ini mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi secara online. Lalu kami menentukan beberapa aspek utama yang akan di evaluasi mbak seperti kemudahan akses, keamanan, atau pelayanannya. Lalu kami melakukan perencanaan kegiatan mbak seperti yang mengevaluasi kan pusat yah dan ada di Jakarta mbak, jadi cabang hanya melakukan laporan hasil evaluasi mba dan yang melakukan perbaikan itu pusat.

## Lampiran 3

### Dokumentasi Foto Penelitian





Kantor Pegadaian Syariah Ajibarang





Wawancara Dengan Penaksir (Bapak Sakti Restomoyo)



Wawancara Dengan Pengelola Keuangan (Bapak Fitri Adi Saputra)



Mengantar Surat Izin Ke Kantor Pegadaian Syariah di Purwokerto



## Lampiran 4

### Surat Keterangan Telah Meneliti



#### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: KEP 44/NB.223/2017

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Adi Saputra  
NIP/NIK : P92463  
Jabatan : Kasir  
Nama Perusahaan : Pegadaian Syariah Ajibarang  
Alamat Perusahaan : Jln. Kaliumbul, Ajibarang Wetan, Ajibarang, Banyumas.

Menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108  
Semester/Prodi : 9/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

Adalah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang beralamat di JL. A. Yani No. 40 A, yang melaksanakan penelitian di tempat kami Pegadaian Syariah Ajibarang sejak tanggal 17 September sampai dengan tanggal 1 Oktober 2024.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk digunakan seperlunya bagi pihak yang berkepentingan.

Ajibarang, 22 Oktober 2024  
Pegadaian Syariah Ajibarang

Fitri Adi Saputra

## Lampiran 5

### Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



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

---

**SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL**  
Nomor: 985/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/8/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Pembimbing Skripsi : Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.  
Judul : Analisis Evaluasi Penggunaan Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Mempermudah Nasabah Bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas

Pada tanggal 12 Agustus 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 17 Agustus 2024  
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001

## Lampiran 6

### Surat Keterangan Lulus Komprehensif



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

#### SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 1290/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/9/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108  
Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 24 September 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **68 / B-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 24 September 2024  
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 7

Kartu Bimbingan

  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635524, Fax: 0281-636553, Website: febu.uinsu.ac.id

**BLANGKO/KARTU BIMBINGAN**

Nama : Lutfiyah Umami  
NIM : 2017202108  
Prodi/semester : Perbankan Syariah/9  
Dosen Pembimbing : Dewi Laela Hiyatin, S.E., M.S.I.

Judul Skripsi : ANALISIS EVALUASI PENGGUNAAN PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)  
DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTRANSAKSI DI PEGADAIAN SYARIAH AJIBARANG BANYUMAS

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
5	Selasa, 22/10/2024	Beban bab 5		
6	Senin, 28/10/2024	Lampiran		
7	Senin, 1/11/2024	Abstrak dan lampiran		
8	Senin, 18 November 2024	ACC muara ocah		

\*) diisi pokok-pokok bimbingan;  
\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 18 November 2024  
Pembimbing  
  
Dewi Laela Hiyatin, S.E., M.S.I.  
NIP. 098511112 200912 2 007

 Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, Fax: 0281-639553, Website: febu.uinsu.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108

Prodi/semester : Perbankan Syariah/9

Dosen Pembimbing : Dewi Laela Hiyatin, S.E., M.S.I.

Judul Skripsi : ANALISIS EVALUASI PENGGUNAAN PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)  
DALAM MEMPERMUDAH NASABAH BERTANSAKSI DI PEGADAIAN SYARIAH AJIBARANG BANYUMAS

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Kamis, 29/08/2024	REFSI BAB I, II, III		
2	Rabu, 11/09/2024	REFSI Latar Belakang, Bab II		
3	Senin, 23/09/2024	Bab 9 dan bab 5		
4	Rabu, 16/10/2024	Revisi bab 9		

\*) diisi pokok-pokok bimbingan.  
\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 18 November 2024  
Pembimbing,

Dewi Laela Hiyatin, S.E., M.S.I.  
NIP. 198511112 200912 2 007

Lampiran 8

Sertifikat BTA/PPI

  
IAIN PURWOKERTO  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**UPT MA'HAD AL-JAMI'AH**  
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp: 0281-635624, 628250 | www.iainpurwokerto.ac.id

**SERTIFIKAT**

Nomor: In.17/UPT.MAJ/17971/04/2023

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

**NAMA** : LUTFIYATUL UMAMI  
**NIM** : 2017202108

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	98
# Tartil	:	72
# Imla'	:	75
# Praktek	:	71
# Nilai Tahfidz	:	95



Purwokerto, 28 Apr 2023



## Lampiran 9

### Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

# الشهادة

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠٢١/٢٤٤٩٠

منحت الى

الاسم

: لطفية الأمم

المولودة

: بيانوماس، ١٠ يونيو ٢٠٠٢

الذي حصل على



٥٤ :

فهم المسموع

٤٦ :

فهم العبارات والتراكيب

٥٣ :

فهم المقروء

٥١٢ :

النتيجة

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤

فبراير ٢٠٢١

بورو وكرتو، ٦ أكتوبر ٢٠٢١  
رئيسة الوحدة لتنمية اللغة  
الدكتورة أدي روسنوتني، الماجستير  
رقم التوظيف: ١٩٨٦٠٧٤٤٣١٥١٣٠٠٤



ValidationCode

Lampiran 10

Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris



**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS**  
**INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO**  
**LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id)

**CERTIFICATE**

*Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/24490/2021*

This is to certify that :

Name : **LUTFIYATUL UMAMI**  
Date of Birth : **BANYUMAS, June 10th, 2002**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test,  
organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021,  
with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 55
2. Structure and Written Expression	: 53
3. Reading Comprehension	: 53

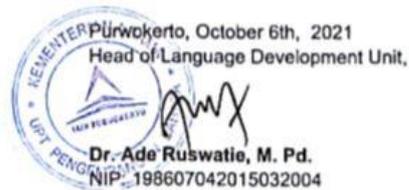
**Obtained Score** : **534**



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode



**Dr. Ade Ruswatie, M. Pd.**  
NIP. 198607042015032004

Lampiran 11  
Sertifikat KKN



**LPPM**  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

# Sertifikat

Nomor Sertifikat : 1025/K.LPPM/KKN.52/09/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **LUTFIYATUL UMAMI**  
NIM : **2017202108**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-52 Tahun 2024,  
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **93 (A)**.



Certificate Validation

Lampiran 12  
Sertifikat PPL



# SERTIFIKAT

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

**NAMA : LUTFIYATUL UMAMI**  
**NIM : 2017202108**

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munqasyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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



**Hj. Yatz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**  
NIP. 19781231 200601 2 027

Kepala Laboratorium  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp. 0281 - 635624, Fax : 0281 - 636553, Website : febi.uinsatzu.ac.id

# SERTIFIKAT

Nomor : 4322/Un.19/D.FEBI/PP.009/10/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto *menerangkan bahwa :*

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108

Dinyatakan Lulus Dengan Nilai A-  
Dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2023.

Purwokerto, 2 Oktober 2023

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. H. Jama' Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP/19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
H. Soehimry, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran 13

Sertifikat PBM

## Lampiran 14

### Daftar Riwayat Hidup

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

##### A. IDENTITAS DIRI

Nama : Lutfiyatul Umami  
NIM : 2017202108  
Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 10 Juni 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nama Ayah : Sudarsono  
Nama Ibu : Waijah  
Alamat : Jalan Santa Rt 06 Rw 02 Ajibarang Kulon,  
Ajibarang, Banyumas, Jawa Tengah  
Email : lutfiyatul85gmail.com

##### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

TK, tahun lulus : TK Diponegoro 111 Ajibarang, 2008  
SD, tahun lulus : Mi Ma'Arif Nu 1 Ajibarang, 2014  
MTS, tahun lulus : MTS Sunan Pandanaran Yogyakarta, 2017  
MA, tahun lulus : Ma Sunan Pandanaran Yogyakarta, 2020

##### C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota PMII Rayon FEBI (2020-2023)

Purwokerto, 11 November 2024



Lutfiyatul Umami

NIM. 2017202108

