

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 13 April 2022



Firda Maulida
NIM. 181410103

ABSTRAK

Nama: Firda Maulida, NIM: 181410103, Judul Skripsi: *Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang*

Kemajuan Teknologi Informasi mengharuskan semua bidang untuk melakukan digitalisasi dan menciptakan inovasi. Dalam dunia bisnis, inovasi yang dilakukan dengan meluncurkan layanan aplikasi berbasis online. Salah satunya PT Pegadaian Syariah. Hal ini mengharuskan seluruh masyarakat untuk melek digital. Namun, pada kenyataannya masih rendahnya literasi digital dikalangan masyarakat dan juga masih kurangnya pengetahuan masyarakat pada aplikasi ini.

Rumusan masalah pada penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan dan juga efektivitas peningkatan jumlah nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang. Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan dan efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi PSDS pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian yaitu *field research* dengan mendapatkan langsung data ke lapangan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Waktu penelitian berlangsung pada bulan November 2021 – Mei 2022. Penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, dan dokumentasi seperti arsip, brosur, dan sebagainya. Teknik analisis data menggunakan analisis Model Miles dan Huberman.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pada efektivitas layanan menggunakan aplikasi PSDS yang ditinjau melalui 7 dimensi terdapat 2 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu reliabilitas dan *fulfillment*. Pada reliabilitas, masih banyak ditemui *error system* saat bertransaksi menggunakan aplikasi ini yang belum berfungsi semestinya. Selain itu, masih terdapat fitur yang belum diaktivasi yaitu fitur gadai (*rahn*). Pada dimensi *fulfillment*, terdapat beberapa nasabah yang memperlakukan terkait kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan. Untuk mencapai efektivitasnya juga ditinjau dari pelaksanaan fungsi manajemennya yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, controlling*. Sedangkan dalam efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi ini masih belum efektif karena tidak terdapat peningkatan secara signifikan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini. Juga, masih berfokus pada peralihan nasabah lama. Hal ini dibuktikan juga dengan pernyataan Pimpinan Cabang.

Kata kunci: *Efektivitas, Layanan, Nasabah, Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)*



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp.0254 – 2000323 Fax. 0254 –
200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar

Perihal : **Usulan Munaqasyah**
a.n. Firda Maulida

NIM. 181410103

Kepada Yth,
Dekan Fakultas
Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH
Banten
di –

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Firda Maulida, NIM. 181410103** dengan judul Skripsi “*Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang*” diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyah kan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 13 April 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015 200701 1 027

Henny Saraswati, M.M.
NIP. 19851117 201903 2 013

PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MENGGUNAKAN
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)
PADA PT PEGADAIAN SYARIAH KEPANDEAN SERANG**

Oleh:

Firda Maulida
NIM. 181410103

Menyetujui,

Pembimbing I,



Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II,



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.
NIP. 196401121991032003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Firda Maulida, NIM: 181410103 yang berjudul: ***“Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang”***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 08 Juni 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota

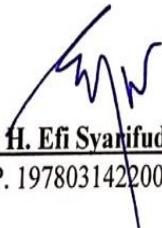


Rasidah Novita Sari, M.E.

NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota

Penguji



Dr. H. Efi Syarifudin, M.M.

NIP. 1978031422005011005

Penguji I



Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP. 198703062015032003

Pembimbing I



Aan Ansori, M.Kom., M.M

NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Henny Saraswati, M.M.

NIP. 198511172019032013

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala sesuatu. Atas ridho-Nya, saya bisa menyelesaikan skripsi ini yang merupakan langkah awal untuk masa depan saya.

Tidak lupa, saya akan sangat berterima kasih kepada diri sendiri yang selalu bertahan dan belajar ikhlas lebih luas dalam setiap ujian. Terima kasih untuk tetap percaya akan ketetapan-Nya. Terima kasih untuk selalu kuat dan berserah. Saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya. Karena atas ridho mereka pula, saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Dengan dukungan mereka dalam segala aspek lah yang mendorong saya untuk belajar giat.

Terima kasih kepada para dosen yang memberi ilmu, arahan, dan bimbingan dari awal saya kuliah hingga saat ini. Segala ilmu yang diberikan, semoga akan menjadi amal jariyyah.

MOTTO

لَهَا يَوْمَئِذٍ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.”

(Q.S Al-Zalzalah: 78)

RIWAYAT HIDUP

Firda Maulida, lahir di Cilegon 20 Juli 2000. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad MD dan Ibu Yayuk Wahyuningsih. Bertempat tinggal di Komplek Media Raya Blok : B3 No : 18 Desa Pejaten Kecamatan Kramatwatu Kab. Serang, Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah SDN Giripada tahun 2012, SMPN 1 Kramatwatu tahun 2015, SMAN 3 Kota Serang tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah. Selama menempuh bangku perkuliahan, penulis mengikuti beberapa kegiatan sukarelawan secara daring yang berkaitan dengan dunia kesehatan mental.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah dengan izin Allah dan orang tua, serta usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Efektivitas Layanan dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang”***.

Penulis mengetahui bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan terbatasnya keahlian dan pembahasan yang penulis miliki. Untuk itu, kiranya pembaca dapat memaklumi dan memahami atas kelemahan dan kekurangan yang ditemui dalam skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa saat penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun materiil. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih sebesar-

besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, ilmu yang berharga, serta bimbingan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Henny Saraswati, M.M., selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik, memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi yang sangat berarti selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak Suryo Aribowo, sebagai Pimpinan Cabang PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang yang telah membantu dalam memberikan data primer dan sekunder. Bapak Dede Dita Kuswanda sebagai Pengelola Agunan yang telah membantu dalam proses perizinan penelitian. Bapak Muhaimin sebagai tim RO (*Relation Officer*) yang telah bersedia menjadi narasumber terkait data yang dibutuhkan. Serta seluruh karyawan PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang yang telah memudahkan dalam proses penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Dr. H. Efi Syarifudin, M.M sebagai Dosen Penguji 1 dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd sebagai Dosen Penguji II yang telah bersedia menjadi dosen penguji.
9. Kepada Mama, Laila, Syifa, Riska, Lia, Multajah, Haya dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuan lainnya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan dan doa, serta penulis mengucapkan mohon maaf apabila ada pihak yang tidak tersebut namanya.

Penulis memohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima oleh penulis guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini memberi manfaat bagi diri sendiri serta semua pihak yang membutuhkannya.

Serang, 13 April 2022

Firda Maulida
NIM. 181410103

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | i |
| ABSTRAK | iv |
| NOTA DINAS | v |
| PERSETUJUAN | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| MOTTO | ix |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 11 |
| C. Perumusan Masalah | 12 |
| D. Tujuan Penelitian | 13 |
| E. Manfaat Penelitian | 13 |
| F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 14 |
| G. Kerangka Pemikiran | 22 |
| H. Metode Penelitian | 23 |
| I. Sistematika Pembahasan | 34 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | 37 |
| A. Efektivitas | 37 |
| B. Layanan | 443 |
| C. Nasabah | 53 |
| D. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) | 59 |
| BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 61 |

| | | | |
|-----------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | A. | Sejarah Umum Perusahaan | 61 |
| | B. | Visi dan Misi Perusahaan..... | 64 |
| | C. | Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas | 66 |
| | D. | Produk-produk Pegadaian Syariah | 72 |
| BAB IV | : | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 83 |
| | A. | Efektivitas Layanan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada Pegadaian Syariah Kepandean Serang | 83 |
| | B. | Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) | 120 |
| BAB V | : | PENUTUP..... | 129 |
| | A. | KESIMPULAN..... | 129 |
| | B. | SARAN | 130 |
| DAFTAR PUSTAKA | | | 132 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah <i>Online</i> dan <i>Offline</i> | 10 |
| Tabel 4.1 Jumlah Nasabah PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang..... | 122 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi PSDS | 5 |
| Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Kepandean Serang | 66 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah (Persero) | 112 |