

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kita sudah berada di era revolusi digital atau biasa disebut revolusi industri 4.0. Disebut revolusi digital karena terjadinya proliferasi komputer dan otomatisasi pencatatan di semua bidang. Industri 4.0 juga dikatakan sebagai era disrupsi teknologi karena otomatisasi dan konektivitas di sebuah bidang akan membuat pergerakan dunia industri. Revolusi industri 4.0 ini ditandai dengan berkembangnya *Internet of Things* yang diikuti teknologi baru dalam data sains, kecerdasan buatan, robotik, *cloud*, cetak tiga dimensi, dan teknologi nano.¹ Hal tersebut sesuai yang diungkapkan oleh Tjandrawinata, menurutnya kemajuan teknologi ini akan menimbulkan otomatisasi hampir dalam semua bidang. Teknologi dan pendekatan baru yang menggabungkan dunia fisik, digital, dan biologi secara

¹ M.A. Ghufron, “Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan”, *Seminar Nasional Dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, (2018), Hal, 333

fundamental akan mengubah pola hidup dan interaksi manusia.² Sebab semakin berkembangnya zaman, maka tuntutan dan tantangan yang diberikan akan semakin meningkat. Menurut Khasanah dan Herina, tingginya gelombang perkembangan digital di dunia tidak dapat lagi dikendalikan. Hal ini membuat setiap orang dapat mengakses dan memanfaatkannya secara bebas.³ Hampir seluruh bidang telah menjalankan digitalisasi. Baik dalam bidang pendidikan, politik, bahkan ekonomi. Dalam bidang ekonomi yang terkena dampak adanya digitalisasi salah satunya bisnis.⁴

Dalam dunia bisnis, kemajuan teknologi informasi menimbulkan dampak yang sangat baik mulai dari efisiensi, efektivitas, kecepatan, keamanan dan juga kemudahan. Baik

² R.R. Tjandrawinata, "Industri 4.0 Revolusi Industri Abad Ini Dan Pengaruhnya Pada Bidang Kesehatan Dan Bioteknologi", *Jurnal Medicinus*, Vol. 01, No. 02, (2016), Hal. 333

³ Khasanah U Dan Herina, "Membangun Karakter Siswa Melalui Literasi Digital Dalam Menghadapi Pendidikan Abad 21 (Revolusi Industri 4.0)", *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, (2019), Hal, 999

⁴ Jihan Rizky Fadhilah Dan Nora Eka Putri, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 5, No. 4 (November 2021) Program Studi Administrasi Universitas Negeri Padang, Hal. 1

dalam melakukan pekerjaan maupun melayani berbagai transaksi. Kegiatan ini mempengaruhi pola perilaku masyarakat dalam mengakses berbagai informasi yang terhubung melalui internet dan juga fitur layanan elektronik lainnya. Hal ini menjadikan persaingan bisnis semakin tinggi untuk menciptakan inovasi dalam skala besar dengan memanfaatkan teknologi.⁵

Bentuk inovasi yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi ialah dengan meluncurkan layanan aplikasi berbasis *online*. Layanan aplikasi berbasis *online* diluncurkan sebagai bentuk daya saing bisnis agar tidak tergerus oleh zaman. Selain itu, dengan hadirnya pembaharuan baru diharapkan dapat memperluas jangkauan dan juga jenis layanan. Hal tersebut yang dilakukan oleh perusahaan swasta maupun yang dinaungi oleh pemerintah, salah satunya PT Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non bank yang termasuk dalam Badan Usaha Milik

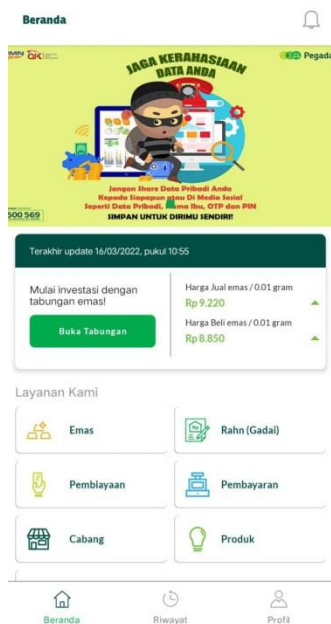
⁵ Sudiah Hestianah, Dian Mafulla, Dedeh Imam F, “Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di Kantor Pegadaian Syariah”, *Jurnal El-Idhara*, Vol. 1, No. 2, (2021), Hal. 2

Negara (BUMN) yang kegiatannya melakukan pembiayaan gadai dan juga non gadai sesuai dengan prinsip Islam. Pegadaian Syariah terkenal dengan kegiatannya yang menjaminkan barang guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian yang telah berlaku.⁶ Pegadaian Syariah sendiri meluncurkan layanan aplikasi *mobile* yang diberi nama Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Melalui aplikasi tersebut, para nasabah atau calon nasabah dapat melakukan transaksi secara digital.

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) telah diluncurkan pada tahun 2018. Hingga saat ini tercatat sudah 100 ribu orang telah mendownload aplikasi tersebut melalui *PlayStore*. Fitur yang terdapat dalam Pegadaian Syariah Digital diantaranya adalah pendaftaran sebagai nasabah baru, pembukaan rekening tabungan emas, melakukan top up tabungan emas, transfer emas, pengecekan saldo, cetak emas, info harga jual dan harga beli tabungan emas, harga logam

⁶ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hal. 231

mulia, melakukan pembayaran angsuran, pembelian pulsa dan paket internet. Dengan adanya aplikasi ini tentunya memberikan efisiensi dan efektivitas. Sebab nasabah tidak perlu datang ke outlet secara langsung untuk melakukan transaksi. Karena aplikasi ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun.



Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Namun, ketika berbicara mengenai layanan aplikasi yang diberikan oleh perusahaan jasa, masyarakat lebih familiar terhadap layanan aplikasi yang diluncurkan oleh lembaga keuangan bank. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan aplikasi dari pegadaian syariah. Kurangnya literasi digital karena nasabah pegadaian syariah sendiri lebih banyak pada nasabah menengah kebawah dan masih sedikit tergolong menengah keatas. Juga kurangnya kecakapan dalam menggunakan teknologi membuat masyarakat bahkan nasabah tidak berkeinginan menggunakan aplikasi PSDS ini.

Menurut data Badan Pusat Statistik, dalam lima tahun terakhir penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat. Pada tahun 2021, data pengguna internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 78,18% dari total penduduknya.⁷ Hal ini tidak menentukan bahwasanya seseorang mampu mengikuti perkembangan digitalisasi. Namun, masyarakat yang sudah melek digital akan

⁷ Badan Pusat Statistik, 11 Oktober 2021, Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022, www.Bps.go.id/publication/2021/10/11ea03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html , diakses pada 8 Juni 2022 pukul 21.09 WIB

mulai membandingkan satu layanan pada layanan yang lainnya. Baik dalam sisi kemudahan, kecepatan, keamanan, tempat pengaduan saat mengalami keluhan dan lainnya berdasarkan persepsi konsumen. Tak jarang, nasabah mengalami ketakutan tersendiri ketika pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi. Salah satunya tingkat sensitif masyarakat terkait kebocoran data. Karena biasanya ketika layanan beralih pada digital makan akan melakukan verifikasi dengan menggunakan data diri. Sebab saat ini maraknya tingkat kebocoran data pada perusahaan industri jasa yang memiliki aplikasi. Walaupun, dengan meluncurkan aplikasi berbasis *online* ini sebagai bentuk memperkuat bisnis dan juga menambah jenis layanan yang diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang baik. Sebagaimana Islam mengajarkan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik. Hal ini tercantum dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah: 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
 تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
 اللَّهَ غَنِيٌّ 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 menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁸

Saat layanan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi, maka terkadang permasalahan yang dihadapi nasabah ialah ketika adanya kendala terhadap aplikasi ini. Tentunya, dalam melayani kebutuhan nasabah, *error system* adalah hal yang wajar terjadi. Namun, hal ini tentunya menjadi perhatian pihak pegadaian syariah dalam menangani permasalahan dan keluhan nasabah. Karena berkaitan dengan aplikasi yang tidak semua orang memiliki pemahaman yang sama, daya tanggap dari perusahaan merupakan hal yang patut diperhatikan.

Pegadaian Syariah Kepandean Serang merupakan cabang utama dari Unit Pelayanan Cabang (UPC) Serang yang tersebar di beberapa lokasi. UPC 1 bertempat di Ciceri, Kota Serang yang

⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Edisi Terjemah Menyamping Ash-Shafira'*, (Surakarta: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2015), Hal. 165

biasa disebut UPC Islamic Center, UPC 2 bertempat di Sempu Seroja, Kota Serang, UPC 3 bertempat di Cibeber, Cilegon dan UPC 4 bertempat di Temu Putih, Cilegon. Seluruh Pegadaian Syariah Cabang Serang mengupayakan untuk memberikan pelayanan prima sebagai bentuk menjaga loyalitas nasabah dan daya saing bisnis.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggit Maeka Putri dengan judul Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto menunjukkan bahwa dari kelima dimensi yang diteliti semuanya berada pada kategori efektif.⁹ Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala, hasil penelitiannya menyatakan bahwa layanan aplikasi ini belum cukup terpenuhi efektivitasnya. Diantara 5 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, *tangibles*, *fulfillment*, dan empati terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal

⁹ Anggit Maeka Putri, *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto*, Skripsi, (2021), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, Hal. 62

yaitu efisiensi, reliabilitas dan *tangibles*. Aplikasi ini juga masih belum efektif bahkan buruk karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.¹⁰ Jika dilihat efektivitas aplikasi ini dalam peningkatan jumlah nasabah terhitung masih sedikit dapat dibuktikan dengan tabel berikut ini:

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah Pengguna PSDS	Persentase Jumlah Nasabah PSDS	Jumlah Nasabah <i>Offline</i>	Persentase Jumlah Nasabah <i>Offline</i>
2018	5.637	680	12,06%	4.957	87,94%
2019	5.755	988	17,16%	4.767	82,84%
2020	7.543	1.116	14,79%	6.427	85,21%
2021	8.858	1.225	13,82%	7.633	86,18%

Sumber: data *mis.pegadaian.co.id*

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Nasabah *Online* dan *Offline*

Maka dari itu, menarik untuk dilakukan penelitian mengenai efektivitas layanan dan efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi PSDS ini. Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan

¹⁰ Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Syariah Cabang Malang”, *Jurnal At-Tamwil*, Vol. 03, No.02, (2021), Hal. 154

penelitian tentang efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan efektivitasnya dalam menarik minat nasabah baru dan mempertahankan loyalitas nasabah lama. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul:

“Efektivitas Layanan Dan Efektivitas Peningkatan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang”

B. Identifikasi Masalah

1. Masih minimnya informasi terkait aplikasi PSDS.
2. Kurangnya literasi digital pada masyarakat.
3. Nasabah pegadaian syariah merupakan nasabah kelas menengah ke bawah.

C. Fokus Penelitian

Agar memudahkan pembahasan dalam penelitian ini serta lebih terarah dan tidak membahas pada pembahasan lain, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada sistem layanan yang dilakukan secara *online* saja pada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

(PSDS). Sedangkan layanan secara *offline* akan peneliti jadikan sebagai perbandingan untuk melihat tingkat efektivitasnya. Lalu peneliti melakukan sinkronisasi antara wawancara dan juga hasil observasi yang dilakukan melalui nasabah dengan pihak Pegadaian Syariah serta data jumlah nasabah yang diberikan, apakah layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) berjalan efektif dalam melayani nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah di PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan disampaikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas layanan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang?
2. Bagaimana efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana efektivitas layanan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang.
2. Mengetahui bagaimana efektivitas peningkatan jumlah nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat pada beberapa sisi, diantaranya adalah:

1. Bagi peneliti, dapat menambah kontribusi dan sarana untuk mengembangkan keilmuan tentang pegadaian syariah.
2. Bagi Pegadaian, dapat mengetahui tingkat efektivitas layanan dan peningkatan jumlah nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

(PSDS) serta membantu perusahaan untuk kemajuan selanjutnya.

3. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan tentang pegadaian dan produk layanan terbaru mereka yang berbasis *mobile* aplikasi.
4. Bagi masyarakat, dapat menambah pengetahuan tentang layanan aplikasi berbasis *online* yaitu Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian saat ini. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Alhadi Mulkat dengan judul “Keberhasilan Program Hasanah *online* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BNI Syariah Cabang Bengkulu” ini memiliki fokus menjelaskan pada pelaksanaan program Hasanah *online* dan efektivitas pelaksanaan program Hasanah *online* dalam

meningkatkan jumlah nasabah di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini dilakukan dengan jenis dan pendekatan kuantitatif dan kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan jumlah informan 5 orang karyawan dan 10 orang nasabah. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari brosur BNI Syariah, jumlah nasabah sebelum dan sesudah adanya program Hasanah *online* serta target nasabah sebelum dan sesudah adanya program Hasanah *online*. Teknik analisis data yang digunakan dengan model interaktif. Sumber penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat nasabah yang sudah menggunakan program Hasanah *online* untuk mempermudah transaksi tetapi masih terdapat juga nasabah yang belum mengenal teknologi sehingga belum menggunakan program Hasanah *online* sehingga target nasabah yang menggunakan program Hasanah *online* masih belum tercapai. Sedangkan secara efektivitas dalam

meningkatkan jumlah nasabah pelaksanaan program Hasanah *online* pada tahun 2019 sebesar 74,42% dan tahun 2020 sebesar 76,62%. Dari hasil perhitungan tingkat efektivitas di atas, maka termasuk kedalam kategori kurang efektif karena berada pada rasio 60%-80%. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian Alhadi tidak membahas operasional layanan aplikasi *online*, objek penelitian dan juga jenis dan pendekatan penelitian berbeda. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah membahas efektivitas suatu program dalam meningkatkan jumlah nasabah.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Iva Khoiril Mala yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang”. Fokus dalam penelitian ini yaitu terkait efektivitas pelayanan Pegadaian Digital Service Syariah berdasarkan persepsi konsumen di PT Pegadaian Syariah

¹¹ Alhadi Mulkat, *Keberhasilan Program Hasanah Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BNI Syariah Cabang Bengkulu*, Skripsi, (Bengkulu, IAIN Bengkulu), Hal. 15-60

Persero Cabang Malang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara antara direktur utama, pimpinan cabang, penaksir, kasir dan 9 nasabah pengguna aplikasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *online* yang disediakan oleh pegadaian dianggap cukup efektif bagi nasabah yang ingin bertransaksi dimana saja. Namun, sistem pegadaian digital tidak berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian mengenai sistem pelayanan baru yaitu layanan *online* yang bisa diakses dengan mudah, gratis dan dapat diunduh melalui *Appstore* atau *Playstore*. Selain itu, untuk kualitas layanan pelanggan yang dilakukan secara manual maupun *online* kualitas sama-sama puas dalam transaksi. Namun, pelanggan tetap memilih untuk melakukan transaksi *online* karena menghemat waktu. Perbedaan dengan penelitian ini ialah pada penelitian Iva Khoiril Mala tidak menjelaskan efektivitas layanan aplikasi dalam meningkatkan jumlah nasabah dan objek

penelitiannya. Persamaan dengan penelitian ini ialah membahas efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dan metode penelitian.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anggit Maeka Putri dengan judul “Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian Cabang Pelayanan Purwekerto” ini berfokus pada efektivitas dari layanan aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga apakah pelayanan menggunakan aplikasi tersebut efektif dalam melakukan transaksi gadai dan non gadai. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan *Management Information System (MIS)*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pengukuran karakteristik melalui lima dimensi dapat

¹² Iva Khoiril Mala, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Syariah Cabang Malang”, ..., Hal. 154-164

disimpulkan kategori efektif tersebut ialah dimensi bukti fisik menyentuh tingkat efektivitas sebesar 73,95%, dimensi keandalan sebesar 73,75%, dimensi daya tanggap sebesar 75,41%, dimensi jaminan sebesar 72,70%, dan dimensi empati sebesar 72,08%. Perbedaan pada penelitian ini adalah objek penelitiannya yaitu pegadaian konvensional, hanya mengukur efektivitas aplikasi untuk transaksi gadai dan non gadai, jenis dan pendekatan penelitian. Persamaannya ialah membahas efektivitas suatu program layanan aplikasi dari pegadaian.¹³

4. Penelitian yang dilakukan oleh Feni Haryati dengan judul “Efektivitas Layanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung” yang memiliki fokus penelitian pada efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah

¹³ Anggit Maeka Putri, *Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto, ...*, Hal. 33-61

Jelutung secara *online* dengan menggunakan aplikasi *mobile* Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Jenis dan pendekatan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketujuh dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak terdapat 3 dimensi yang belum tercapai diantaranya efisiensi, reliabilitas dan daya tanggap. Kemudian untuk peningkatan jumlah nasabah yang terjadi tidak begitu banyak akan tetapi selalu memenuhi ekspektasi yaitu menasar nasabah di usia muda atau kaum *millenial*. Perbedaan pada penelitian terdahulu ialah objek penelitiannya. Persamaan dengan penelitian ini ialah membahas tentang efektivitas layanan aplikasi pegadaian syariah dan juga metode penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Jihan Rizky Fadilah dan Nora Eka Putri dengan judul “Faktor-Faktor Yang

Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang” yang memiliki fokus penelitian pada penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service di Cabang Tarandam Kota Padang. Jenis dan pendekatan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui studi observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan dengan nasabah dan juga pihak KCP Pegadaian yang menangani Pegadaian Digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor promosi dan faktor kualitas layanan yang sangat mempengaruhi nasabah dalam menentukan penggunaannya terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service. Serta faktor pendukungnya adalah faktor lokasi dan faktor

lingkungan pelanggan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek yang digunakan ialah Pegadaian Konvensional, tidak mengukur tingkat efektivitas atas layanan aplikasi yang digunakan, teknik pengambilan sampel. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas tentang layanan aplikasi pegadaian, metode penelitian, dan juga kualitas layanan.¹⁴

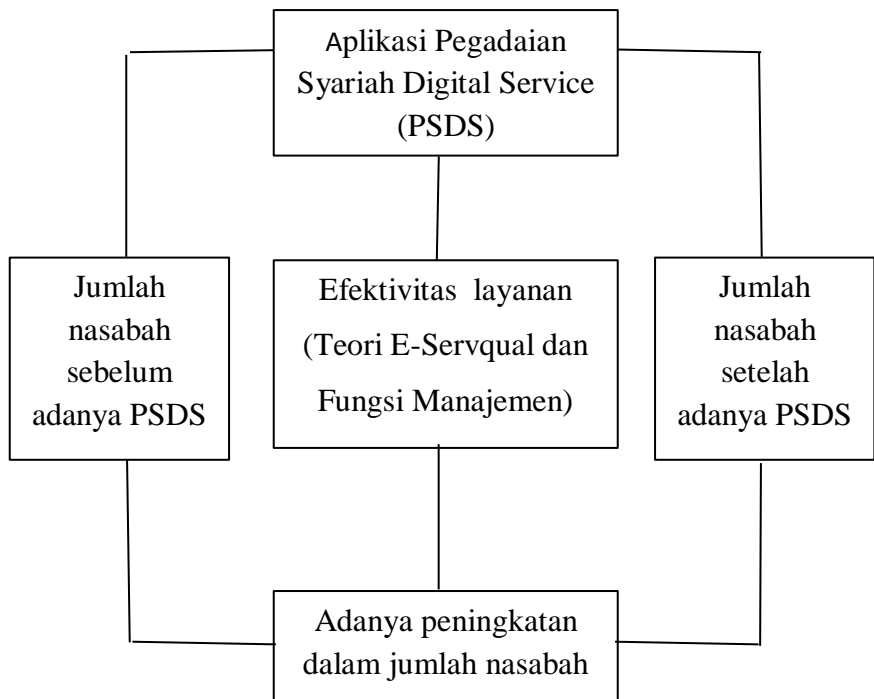
H. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu model konseptual mengenai bagaimana teori memiliki hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.¹⁵ Peneliti menggunakan alur berfikir secara kualitatif, dimana efektivitas layanan aplikasi PSDS akan ditinjau menggunakan teori *E-service quality* dan fungsi manajemen. Sedangkan untuk melihat efektivitas aplikasi dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan

¹⁴ Jihan Rizky Fadhilah Dan Nora Eka Putri, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang”, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, Hal. 1-10

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal. 60

membandingkan jumlah nasabah sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSDS ini.



Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran

I. Metode Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Syariah Kependean Serang yang bertempat di Ruko Kependean No.5A Kav. 75G, Jalan Raya Cilegon, Lontar Baru,

Kagungan, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42114.

Waktu dalam penelitian ini dimulai dari bulan November 2021 hingga Mei 2022.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mencari data melalui survei lapangan.¹⁶ Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Misalnya, tingkah laku, cara pandang, motivasi dan kejadian-kejadian khusus yang alamiah. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidak berhubungan dengan angka-angka.¹⁷ Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek

¹⁶ Rony Koountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: PPM, 2004), Hal. 104

¹⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), Hal. 42

pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih menyukai menggunakan teknik analisis mendalam (*in depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus.¹⁸

3. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan oleh peneliti ialah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang berkaitan langsung dalam penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.¹⁹ Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak Pegadaian Syariah yaitu pimpinan cabang dan

¹⁸ Sandu Siyoto Dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Sleman, Literasi Media Publishing, 2015), Hal. 28

¹⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabet, 2005), Hal. 129

karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah pengguna aplikasi PSDS terkait dengan operasional pelayanan pada aplikasi ini. Semua data tersebut akan dikonfirmasi dengan jawaban nasabah untuk melihat seberapa jauh efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Sedangkan pada nasabah, data yang dapat diperoleh berupa bagaimana pendapat nasabah terkait adanya layanan aplikasi ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh peneliti dari sumber lain atau dapat dikatakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau sebagai tangan kedua yang digunakan untuk bahan pendukung dalam bentuk dokumen atau sumber literatur seperti buku, jurnal, laporan, internet dan lainnya.²⁰ Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui laporan jumlah data nasabah

²⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif, ...* , Hal. 129

sebelum dan sesudah adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada PT Pegadaian Syariah Kepandean Serang, juga perbandingan jumlah nasabah *offline* dan *online* serta literatur pendukung lainnya yang digunakan sebagai bahan pertimbangan peneliti.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya makhluk hidup saja, namun semua obyek penelitian yang dapat diteliti. Populasi tak hanya meliputi jumlah obyek yang diteliti, melainkan semua karakteristik serta sifat-sifat obyek tersebut. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi

ialah nasabah dan karyawan di Pegadaian Syariah Kependean Serang.²¹

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari keseluruhan karena terdapat keterbatasan dalam biaya, tenaga dan waktu, maka dapat diambil dari sampel yang diambil dari populasi tersebut..²² Pada penelitian ini sampel yang digunakan ialah teknik *purposive sampling (non probability sampling)*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu. Kriteria sampel pada penelitian ini ialah nasabah aktif yang menggunakan aplikasi PSDS dan

²¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, ...* , Hal. 64

²² Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, ...* , Hal. 64

melakukan aktivasinya di Pegadaian Syariah Kependean Serang, pimpinan cabang dan tim *relation officer*. Karena keterbatasan memperoleh nasabah, maka peneliti membatasi jumlah sampel yaitu 10 nasabah dengan kriteria yang telah ditetapkan dengan berdasarkan pada *convenience sampling*, yang mana ialah pengambilan sampel berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel yang diambil atau terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat.²³

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian yang diharuskan terlibat secara langsung dan mengamati secara mendalam terhadap

²³ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, ...*, Hal. 65

nilai-nilai yang terkandung dalam suatu gejala.²⁴ Peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan ke lapangan untuk melihat seperti apa efektivitas layanan yang diberikan pada aplikasi ini baik ketanggapan para karyawan saat mengalami permasalahan terhadap aplikasi ini dan juga bagaimana pelaksanaan pelayanannya secara manual di *outlet*.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan komunikasi atau percakapan dua arah yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu. Hal ini bermaksud untuk menggali informasi lebih mendalam yang berkaitan dengan subjek penelitian.²⁵ Informan pada penelitian ini adalah pimpinan cabang Pegadaian Syariah Kepandean Serang dan tim RO serta beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS untuk

²⁴ Lexy J. Moleong, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2004), Hal. 90

²⁵ Lexy J. Moleong, *Penelitian Kualitatif, ...*, Hal. 90

menilai terkait efektivitas layanan dan peningkatan jumlah nasabah pada aplikasi ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data-data yang berhubungan dengan subjek penelitian yang biasanya berupa foto ataupun dokumen yang dianggap penting dalam penelitian ini. Dalam hal ini dokumentasi yang diperoleh merupakan hal yang penting dalam membuktikan validitas sebuah data ataupun hasil penelitian maka dianggap perlu oleh peneliti mengambil dokumentasi pada setiap kegiatan penelitian yang dilakukan, dokumentasi yang akan diambil yaitu berbentuk rekaman atau foto.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengatur data, mengelompokkannya ke dalam suatu pola, kategori dan satu uraian besar. Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis

yang telah diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi yang akan dikelompokkan ke dalam kategori dan dijelaskan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku. Analisis data pada penelitian ini ialah teknik analisis data Model Miles dan Huberman. Dengan tahapan proses pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data, yaitu data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, pengamatan maupun observasi, dan data yang masih mentah ditulis dalam bentuk laporan dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.
- b. Reduksi data, yaitu mengkategorisasikan data yang diperoleh menurut pokok permasalahan agar memberikan gambaran yang jelas. Reduksi data merupakan penyederhanaan yang diperoleh dari catatan lapangan sebagai upaya untuk memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

- c. Penyajian data, merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi data yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti membuat bagian ini dengan naratif guna memperjelas hasil penelitian.
- d. Kesimpulan, Dari hasil pengumpulan data kemudian direduksi dan diverifikasi, pengertian verifikasi adalah pembuktian yaitu proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola dan penjelasan, kemudian data disajikan dan disimpulkan. Kesimpulan yang diverifikasi selama penelitian untuk mencari kesimpulan akhir.²⁶

7. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan pengecekan data dari berbagai cara dan waktu. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk memeriksa kembali hasil temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai metode atau sumber.

²⁶ Sujarweni V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), Hal. 34

Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan ialah triangulasi metode. Triangulasi metode merupakan proses verifikasi data, antara wawancara dengan wawancara, wawancara dengan observasi. Untuk itu peneliti melakukannya dengan cara:

- a. Mengajukan berbagai macam pertanyaan.
- b. Membandingkannya dengan sumber data lainnya.
- c. Mengajukan pertanyaan yang sama untuk melihat konsistensi narasumber.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat agar penelitian dapat mudah dipahami dengan baik dan utuh. Maka secara sistematis, sistematika pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I dalam penelitian terdiri dari Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang

Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan atau Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang kajian teoritis yang membahas dan mengemukakan secara umum tentang teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, kajian pustaka dan landasan teoritis.

BAB III GAMBARAN UMUM PEGADAIAN SYARIAH

Pada bab ini membahas tentang sejarah Pegadaian Syariah, lokasi geografis, visi dan misi Pegadaian, Struktur Organisasi serta deskripsi tugas di Cabang Pegadaian Syariah Kepandean Serang dan juga produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti mulai menjelaskan hasil terkait rumusan masalah yang telah ditentukan yaitu tentang bagaimana efektivitas layanan menggunakan

aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan efektivitas dalam peningkatan jumlah nasabah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab penutup yang di dalamnya berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti.