

ABSTRAK

Muhammad Rifani. 2022. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Noval, SEI, M. Si

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, Pegadaian Syariah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh lembaga keuangan syariah yaitu Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yang berada di kota Banjarmasin yang menggunakan layanan online berbasis Aplikasi yaitu Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) untuk membuat layanan mereka lebih efektif dan efisien dengan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut dan secara tidak langsung akan berdampak kepada peningkatan jumlah nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana operasional pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan apakah layanan aplikasi PSDS sudah efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Informan dalam penelitian ini adalah Pimpinan, Penaksir, Kasir dan empat nasabah dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder dengan teknik pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini di analisis secara kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini mengetahui jika operasional layanan dari Aplikasi PSDS sudah cukup baik dan efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan perbandingan persentase 6,78% sebelum adanya Aplikasi PSDS dan 7,31% sesudah adanya Aplikasi PSDS.