

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL SERVICE (PSDS) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBUN BUNGA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD RIFANI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M / 1443 H

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
SERVICE (PSDS) DALAM MENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI
PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBUN BUNGA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh :

Muhammad Rifani

180105020557

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rifani
NIM : 180105020557
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 04 Juli 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Rifani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga

Ditulis oleh : Muhammad Rifani

N I M : 180105020557

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2018

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 04 Juli 1998

Alamat : Jalan Tembus Mantuil Gg Sarika RT.18 RW.02 No.101

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 31 Mei 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Dosen Pembimbing

Muhammad Noval, SEI, M. Si
NIP 198908312018011001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga”, ditulis oleh Muhammad Rifani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05 Juli 2022

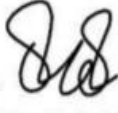
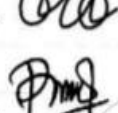


Dinyatakan LULUS dengan predikat: 84 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP.196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Faridah, MHI (Ketua)	1. 
2. Patimatu Jahra S. Ag, M. Si (Anggota)	2. 
3. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si (Anggota)	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4. 

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.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Ra’ad: 11)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan, tidak akan pernah dimenangkan”
(Najwa Shihab)

“When you’ae finished changing, youre finished”
(Benjamin Franklin)

“Hidup adalah sebuah pilihan, bahkan ketika tidak memilih pun tanpa sadar kita telah melakukan pilihan untuk tidak memilihnya. Maka pilihlah dengan kesadaran dan logika yang anda punya.”
(Muhammad Rifani)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan do'a

Karya Saya yang sederhana ini untuk:

Almarhum Ayah dan Mamah tercinta,
Dosen Pembimbing Saya, Bapak Muhammad Noval, SEI, M. Si.

Istriku Tersayang Riska Maulida serta Kakak dan Adikku tersayang Kakak Masudi, Siti Fatimah dan Asy-Syifa Khaila Zahra Mas'uddeh, Fauzi, Abizar.

Dan teman-temanku tersayang, Abdul Wahid, Nur Kholifah, Mustofa, Bayah Ariska, Maman Bores, kawan-kawan lokal H PS 2018, kawan-kawan CS Kental dan yang lainnya.

Yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat dan kasih sayang yang tiada ternilai besarnya.

Terimakasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	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	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a

ينطق	Dammah	Ditulis	yant }iqu
------	--------	---------	-----------

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> > <i>ka</i> > <i>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> > <i>s}alla</i> >
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> > <i>syadi</i> > <i>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> > <i>s}udu</i> > <i>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta</i> > <i>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a</i> > <i>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita</i> > <i>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa</i> > <i>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jalan yang gelap gulita menuju jalan yang terang benderang. Penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi hingga terselesaikannya penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Mujiburrahman, M A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Abtasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, M. Si., dan Yusuf Asyhari,, SE., Me., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Muhammad Noval SEI, M. Si. selaku dosen penasihat akademik saya yang memberikan bimbingan tiada lelah hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan benar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kepada Informan dari pihak Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga dan Informan pihak Nasabah yang telah memberikan data sehingga penelitian ini bisa menjadi sebuah skripsi.

8. Almarhum Ayah dan Ibu, Kakak, Adik dan Teman-teman, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 30 Mei 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rifani', with a horizontal line extending to the right.

Muhammad Rifani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian terdahulu	9
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II.....	13
EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE	13
A. Efektivitas	13
B. Layanan.....	15
C. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	21
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Objek dan Subjek Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Metode Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV.....	34
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATAS.....	Error! Bookmark not defined.
A. Penyajian Data	34
B. Analisis Data.....	49
BAB V	58
PENUTUP.....	58
1. Simpulan	58
2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
RIWAYAT HIDUP.....	66
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga	45
Tabel 4.2 Hasil Analisis Teori E-Servqual Dar Zeithmal	54
Tabel 4.3 Jumlah Nasabah Sebelum Adanya Aplikasi PSDS	57
Tabel 4.4 Jumlah Nasabah Sesudah Adanya Aplikasi PSDS	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga	39
Gambar 4.1 Cara Download Aplikasi PSDS	51
Gambar 4.2 Call Center pada Aplikasi SPDS	55