

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk bisa bertahan hidup setiap manusia pasti membutuhkan makan, minum dan semua hal yang mampu memenuhi kebutuhan hidup manusia itu sendiri. Dan salah satu cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut adalah dengan cara membelinya. Artinya setiap orang juga memerlukan uang sebagai sarana untuk dapat menukarkannya dengan sesuatu yang dibutuhkan. Jadi sudah seharusnya setiap orang memiliki pekerjaan atau sebuah usaha untuk dapat menghasilkan uang. Ada jenis banyak pekerjaan dan usaha yang dapat dijalankan tergantung dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki orang tersebut. Khusus di bidang usaha atau bisnis, faktor modal merupakan faktor yang sangat penting, karena banyak orang yang sebenarnya memiliki keahlian dan kreativitas namun tidak memiliki modal usaha pada akhirnya tidak bisa memulai sebuah usaha. Namun pada zaman sekarang, modal bukanlah menjadi masalah utama lagi bagi seseorang untuk menjalankan atau memulai usahanya. Karena sekarang sudah banyak Bank dan Lembaga-Lembaga Keuangan yang menyediakan jasa peminjaman modal usaha bagi nasabahnya tentunya dengan syarat-syarat dan ketentuannya masing-masing. Salah satu dari lembaga keuangan yang dimaksud adalah PT Pegadaian.

PT Pegadaian (Persero) yang sebelumnya berbentuk badan usaha Perum ini merupakan salah satu dari Badan Usaha Milik Negara

(BUMN). PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum yang diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai(Ivo Zainal Arifin, Doni Marlius, 2018) atau Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu yang sangat mendesak, misalnya modal usaha, biaya pendidikan anak pada awal tahun pelajaran, biaya pulang mengunjungi keluarga yang karena musibah, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit dan biaya menghadapi lebaran idul fitri(Anggraini, 2020).

Pada saat ini persaingan dunia bisnis sangat ketat, yang membuat sangat sulit bagi pebisnis-pebisnis baru untuk bisa bersaing dan berkembang. Tapi bukan berarti bisnis-bisnis baru sama sekali tidak memiliki peluang untuk berkembang. Selama usaha atau bisnis tersebut selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari konsumen atau para nasabah maka sangat besar kemungkinannya untuk bisnis tersebut berkembang dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang telah lebih dahulu berdiri.

Untuk membuat pegadaian semakin berkembang di tengah eksistensi lembaga keuangan lainnya, maka sangat penting bagi pihak pegadaian untuk selalu memperhatikan kepuasan nasabah atau pelanggannya terhadap layanan yang mereka berikan agar terjalin hubungan yang baik antara pihak pegadaian dengan nasabah. Hal yang

berkaitan dengan kepuasan nasabah biasanya selalu berkaitan dengan pelayanan atau servis yang di berikan oleh pihak pegadaian, entah itu dari produk yang di tawarkan maupun pelayanan yang diberikan secara langsung. Dalam perkembangannya, perum pegadaian melakukan perluasan jangkauan kepada masyarakat melalui pembukaan kantor cabang dan unit di setiap tempat dan lokasi yang berbeda dengan harapan dapat melayani nasabah di setiap penjuru nusantara.

Perkembangan informasi dan komunikasi yang amat sangat pesat telah membuat sektor publik dan swasta bekerja lebih efektif dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan sekaligus, pada saat yang sama, mengurangi biaya, waktu, dan meningkatkan kualitas layanan(Avaniappan & Anuar, 2017). Maka sudah seharusnya Perum Pegadaian memanfaatkan situasi ini. Karena itulah perum pegadaian memberikan salah satu pelayanan secara online yang mereka miliki yaitu Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) untuk Pegadaian Syariah. Kedua aplikasi tersebut adalah salah satu bentuk pelayanan melalui aplikasi yang membantu nasabah melakukan transaksi-transaksi gadai, seperti gadai online, gadai tabungan emas, tabungan emas, pembukaan tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran tagihan PLN,PDAM dan fitur-fitur pembayaran yang lainnya. Dimana semua hal itu bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun hanya melalui *smartphone*.

Dalam pelayanan secara manual, transaksi-transaksi yang

dilakukan di setiap perum pegadaian cukup menyita banyak waktu. Perlu sekitar beberapa menit untuk menyelesaikan transaksi pada setiap nasabah. Disinilah peran aplikasi PDS dan PSDS yaitu untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di setiap produk pegadaian, juga dapat memangkas waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Jadi diharapkan aplikasi PDS atau PSDS dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian karena hanya dilakukan lewat *smartphone* dan dapat dilakukan kapan dan dimana saja.

Tapi pada kenyataannya Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga, masih banyak para nsabah yang lebih memilih untuk datang langsung ke outlet meskipun ada harus mengantri. Dengan berbagai alasan, mulai dari sulit dan rumitnya pendaftaran awal pada aplikasi PSDS sampai sering terjadinya gangguan pada aplikasi ini. Meskipun masih banyak yang belum paham dan mengerti dengan cara menggunakan aplikasi tersebut. Tapi dengan kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini, sedikit banyak akan berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah nasabah yang tertarik melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yang beralamatkan di Jl A. Yani KM. 4,5 No. 69 Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap peran terutama dalam tingkat efektivitas layanan aplikasi PSDS yang secara tidak langsung akan berdampak dengan meningkatnya jumlah nasabah Pegadaian. Maka dari itu penulis ingin

melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ServiCe (Psds) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin”**

Alasan penulis memilih Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sebagai objek penelitian pada penelitian kali ini adalah karena PSDS merupakan aplikasi yang terbilang masih baru yang memungkinkan penulis akan menemukan informasi-informasi baru mengenai aplikasi ini yang nantinya diharapkan bisa dijadikan referensi atau bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya. Selain itu penulis juga ingin mengetahui lebih mendalam tentang *E-Service* yang merupakan metode pelayanan yang lagi *trend* dan sangat diperlukan pada zaman sekarang, mengingat pada saat ini kita berada pada zaman teknologi informasi yang berkembang pesat, selain itu hal ini akan juga berguna bagi penulis jika suatu saat penulis menggeluti dunia bisnis di masa yang akan datang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana operasional pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ?

2. Bagaimana Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang dan Rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana operasional pelayanan yang dilakukan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin
2. Untuk mengetahui seberapa efektifnya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

D. Kegunaan Penelitian

Secara singkat manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis : hasil penelitian ini di harapkan dapat melengkapi dan menambah referensi yang berkaitan dengan efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah khususnya pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin.
2. Secara praktik :
 - a. Bagi Penulis, penelitian ini bisa menjadi sarana mengungkapkan ide dalam kejadian yang ada dimasyarakat.
 - b. Bagi pihak Akademisi, hasil penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi jika akan melakukan penelitian yang berkaitan

dengan pembahasan serta bisa dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu mengatasi masalah di Pegadaian Syariah khususnya Cabang Kebun Bunga mengenai sistem Informasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan yang mungkin terjadi dalam memahami judul serta permasalahan yang akan diteliti, maka penulis memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Kata “efektif” berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil, manjur dan tepat (Krisdianto, 2006). Sedangkan di kamus bahasa Indonesia efektif berarti membawa dampak baik, mujarab atau manjur (Syuaeb, 2009).

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, tetapi juga dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap individu. Selain itu, efektivitas juga dapat dilihat dari bagaimana tingkat kepuasan yang dicapai oleh orang. Dengan demikian, efektivitas merupakan sesuatu konsep yang penting, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan seseorang dalam

mencapai sasaran atau tujuan atau tingkat pencapaian tujuan. (Ns. Roymond H. Simamora, 2008). Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat keefektifan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

2. Definisi layanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)(Pabundu Tika, 2006)

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun(Kotler dan Kevin Lane Keller, 2005). Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga berupa Aplikasi yaitu Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sebagai aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Pegadaian Syariah Digital Services merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi tersebut nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi melalui smartphone layaknya bertransaksi di outlet. Dengan aplikasi ini kapanpun dan di manapun layanan Pegadaian dibutuhkan,

transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggamannya (Hariyati, 2020). Aplikasi dimaksud adalah Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

4. Nasabah

Kasmir, menyatakan bahwa “Nasabah adalah raja maka dari itu harus dipenuhi setiap keperluannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri”. Sifat-sifat nasabah, antara lain: nasabah adalah raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah merupakan sumber pendapatan (Kasmir, 2004).

Pada penelitian ini nasabah yang dimaksud adalah nasabah dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service yang secara otomatis mengetahui tingkat kualitas efisiensi dari aplikasi tersebut.

F. Penelitian terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang penelitian dianggap relevan dengan penelitian ini adalah :

1. Feni Haryati (2020), Judul: “*Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Jelutung*”, Adapun hasil dari penelitian ini

adalah : (1). Dalam pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PSDS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu efisiensi, karena aplikasi PSDS ini dalam melakukan transaksi pembayaran hanya bekerjasama dengan satu Bank saja. Reliabilitas, karena masih seringnya terjadinya eror pada saat bertransaksi di aplikasi tersebut. Kemudian daya tanggap, karena unit khusus yang menangani keluhan masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas operasionalnya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah *Fullfilment* yaitu keakuratan aplikasi dalam melakukan pelayanan. (2). Pelayanan aplikasi PSDS ini dalam meningkatkan jumlah nasabah kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

2. Anggam Dita Anngraini (2020), Judul "*Pengaruh Presepsi Kemudahan dan Presepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service*", isi dari penelitian ini adalah (1). Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. (2). Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. (3). Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan secara bersama-

sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service.

3. Rati Perwasih (2019), “*Analisis Komperatif Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual*”. Hasil dari penelitian ini adalah komperatif kualitas pelayanan pengguna pelayanan secara *online* dan *Manual*. Untuk kota Bengkulu sendiri nasabah pengguna pelayanan *online* lebih sedikit hanya 25% dibandingkan dengan nasabah yang menggunakan pelayanan secara *Manual* di Pegadaian Syariah Digital cabang Simpang Skip, di karenakan kurangnya pemahaman nasabah adanya aplikasi PSDS dan sosialisasi yang kurang dari pihak Pegadaian Syariah yang membuat para nasabah tidak mengetahui jika ada pelayanan secara *Online*, juga karena sistem aplikasi tersebut yang masih banyak kekurangan yang membuat nasabah masih banyak menggunakan pelayanan secara *Manual*.

Korelasi antara ketiga penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah semua penelitian ini membahas seberapa pentingnya pelayanan secara Online Perum Pegadaian melalui PDS ataupun PSDS. Bahkan jika di bandingkan dengan penelitian yang nomor 1 milik Heni Haryati penelitian ini memiliki judul yang hampir sama namun hanya berbeda tempat penelitian yakni antara Pegadaian Syariah Jelutung dan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian ini berisi uraian singkat tentang bab demi bab yang akan di tulis sebaik mungkin:

BAB I adalah Pendahuluan yang berisi pembahasan tentang Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Penulisan.

BAB II adalah Landasan Teori yang mana pada bab ini membahas tentang informasi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III adalah Metode Penelitian yang mana pada bab ini menampilkan bagaimana penelitian ini dilaksanakan yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Mulai dari metode analisis sampai teknik pengumpulan data yang digunakan.

BAB IV adalah penyajian data dan analisis, dimana hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini yaitu mengenai Efektivitas layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin.

BAB V adalah Penutup, Pada bab ini berisi Kesimpulan dari penelitian dan Saran dasar penelitian.