

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Penyajian Data

##### 1) Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga

###### a. Sejarah Singkat berdirinya Pegadaian Syariah

Sejarah awal mula pegadaian dimulai pada saat Pemerintahan Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan *Bank Van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) *Bank Van Leening* milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat di beri keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapatkan lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (*inggris*). Oleh karena itu, *Metode Licentie Stelsel* diganti menjadi *Pacth Stelsel* yang pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah (Ardhansyah & Dwi, 2020).

Secara singkat itulah awal mula berdirinya Pegadaian di Indonesia yang juga memelopori Munculnya Pegadaian Syariah pada tahun 2003. Pegadaian Syariah merupakan unit usaha dari PT

Pegadaian , salah satu lembaga keuangan milik pemerintah dan menerapkan sistemnya sesuai dengan prinsip syariah(Maulana, 2020). Munculnya Pegadaian Syariah juga bertujuan untuk menjangkau nasabah-nasabah muslim yang merupakan mayoritas dari penduduk Indonesia dengan menawarkan produk gadai yang sesuai dengan hukum syar'i atau syariat Islam.

Awal keberadaan Gadai Syariah (Rahn) ditandai dengan penawaran produk gadai syariah oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI). Sebagai sebuah bank yang pertama kali membuka gadai syariah, BMI secara teknis operasional belum punya pengalaman untuk itu BMI menggalang kerjasama dengan Perum Pegadaian yang kemudian melahirkan Unit Layanan Gadai Syariah dan berkembang kemudian menjadi Cabang Pegadaian Syariah yang Mandiri. Setelah itu menyusul Bank Mandiri, Bank BNI 46 dan lain-lain(Achmad, 2015).

Masyarakat Indonesia telah terbiasa dengan lembaga Pegadaian selama ratusan tahun yang lalu. Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh perusahaan umum. Pegadaian Syariah Dewi Sartika merupakan salah satu pegadaian syariah yang pertama kali beroperasi di Indonesia. Hadirnya pegadaian sebagai sebuah lembaga keuangan yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia merupakan hal yang menggembarakan. Karakteristik dari cabang Pegadaian Syariah adalah tidak adanya bunga(Rati Perwasih, 2019).

Pelaksanaan Pembiayaan gadai syariah yang diberikan oleh Pegadaian Syariah (sebagai *murtahin*) kepada nasabahnya (sebagai *rohin*) diikat dengan berbagai akad (perjanjian dalam hukum positif Indonesia) yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam transaksi pembiayaan gadai syariah harus memenuhi beberapa syarat yang sama dengan transaksi yang berlaku di Bank Syariah. Syarat tersebut harus memenuhi beberapa unsur, yaitu: (1) Transaksi tidak mengandung kezaliman (2) Bukan Riba (3) tidak membahayakan pihak sendiri atau pihak lain (4) tidak ada penipuan (*gharar*) (5) tidak mengandung materi-materi yang diharamkan serta tidak mengandung unsur judi (*maysir*)(Achmad, 2015).

Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin merupakan bagian dari PT Pegadaian yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan yakni di Kota Banjarmasin. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin beralamat di Jl. A. Yani Km. 4.7 No. 435 RT.8 RW.10 Kebun Buga Banjarmasin. Pegadaian Syariah Kebun Bunga dipimpin oleh pimpinan cabang Bapak Muhammad Taufiq.

Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga sudah mulai beroperasi sejak tanggal 19 Juli 2004 hingga sekarang. Artinya sudah kurang lebih 17 tahun Pegadaian Syariah cabang Kebun Bunga hadir untuk memberikan layanan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan sebagian masyarakat muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi gadai dan pinjam-meminjam sesuai

dengan syariat Islam sesuai dengan misi dari Pegadaian Syariah.

1) Sedangkan misi yang diusung oleh pegadaian syariah yaitu:

Membantu pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha skala mikro dan menengah atas dasar dan hukum fidusia.

2) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

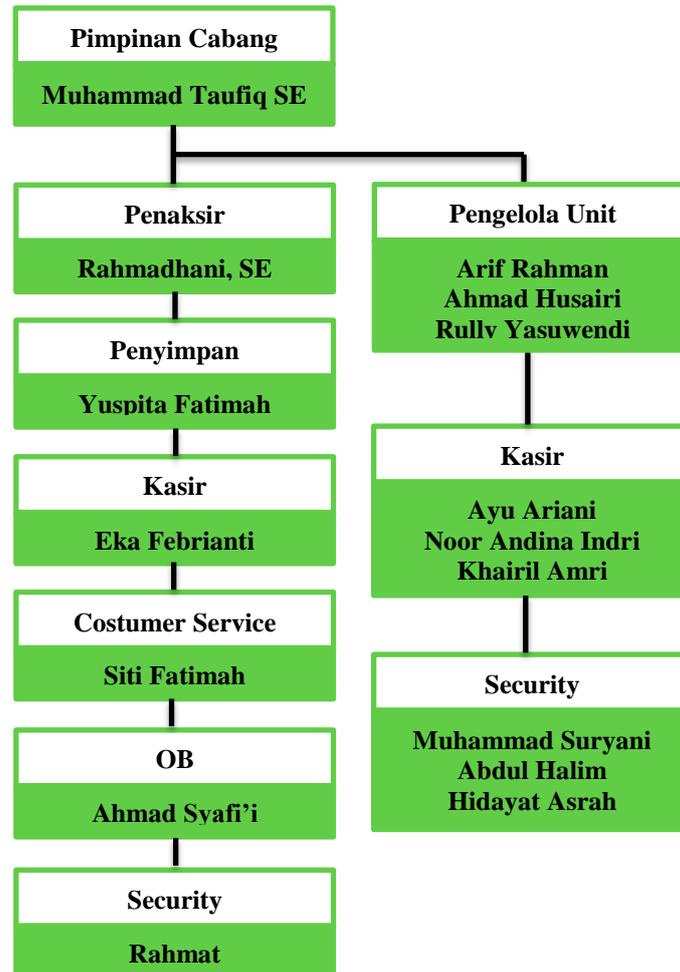
3) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka pegadaian syariah akan mengelola usaha dengan prinsip “memberikan solusi keuangan berbasis syariah dengan prosedur yang mudah dan praktis, proses yang cepat serta memberikan rasa tenang bagi para penggunannya.

b. Struktur organisasi Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin Kebun Bunga Banjarmasin mempunyai struktur organisasi sebagai berikut :

**Bagan 4.1.**  
**Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.**



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Gambaran tugas-tugasnya diuraikan sebagai berikut :

- 1) Pimpinan Cabang Mempunyai Tugas
  - a) Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pegadaian Syariah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
  - b) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional pegadaian syariah dan UPC Syariah.
  - c) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.

- d) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
  - e) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPS Syariah.
  - f) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
  - g) Mewakili, kepentingan perusahaan baik ke dalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan.
- 2) Pengelola Cabang Pegadaian Syariah
- a) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPC Syariah.
  - b) Menangani barang jaminan bermasalah.
  - c) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
  - d) Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, kertertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC) Syariah.
- 3) Penaksir
- a) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.

- b) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.
- c) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.

#### 4) Penyimpan

- a) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan
- b) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- c) Merawat barang, jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
- d) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawab.
- e) Melakukan perhitungan barang jaminan menjadi tanggungjawabnya secara terprogram sehingga keakuran saldo buku gudang dapat dipertanggungjawabkan.

#### 5) Kasir

- a) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- c) Membayarkan uang pinjaman kepada nasabah sesuai dengan

ketentuan yang berlaku.

d) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPS Syariah.

c. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah

Dalam menjalankan kegiatan Operasionalnya, Pegadaian Syariah memiliki berbagai Produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Adapun Produk dan Jasa Pegadaian Syariah antara lain sebagai berikut:

- 1) Pemberiaan pinjaman (Gadai Syariah) kepada masyarakat, dengan mensyaratkan pemberian jaminan dengan menyerahkan barang bergerak sebagai jaminan dan pemberian jaminan ditentukan oleh nilai dan jumlah dari barang yang digadaikan.
- 2) Penaksiran nilai barang, layanan penaksiran barang ini berupa penilaian suatu barang yang bergerak baik berupa perhiasan, barang-barang elektronik seperti handphone dan laptop serta kendaraan bermotor.
- 3) Penitipan barang (Ijarah), Pegadaian Syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa emas perhiasan, surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, dan barang-barang berharga lainnya. Atas jasa titipan ini Pegadaian Syariah akan menerima ongkos atau biaya penitipan pada nasabah yang menggunakan jasa ini.
- 4) ARRUM, adalah pemberiaan pinjaman berprinsip syariah yang

berdasarkan hukum gadai (rahn) bagi para penusaha Mikro dan Kecil untuk memberikan modal kerja atau tambahan modal usaha dengan sistem angsuran dan menggunakan jaminan BPKB motor/mobil.

- 5) MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi), adalah jenis pembiayaan yang memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia secara tunai dan atau angsuran dengan proses cepat dan jangka waktu fleksibel.

## 2) Deskripsi Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis dengan wawancara ke tujuh (7) informan, yang terdiri dari Pimpinan Cabang, Penaksir dan Kasir dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan Empat (4) nasabah. Dari wawancara tersebut akan mendapatkan data terkait Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Adapun hasil wawancara dengan tujuh (7) informan tersebut adalah sebagai berikut :

### a. Informan 1

Nama : Muhammad Taufiq, SE  
 Umur : 48 Tahun  
 Profesi/Jabatan : Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang  
 Kebun Bunga

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal

9 April 2022 di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan Bapak Muhammad Taufiq, beliau menjelaskan bahwa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu melakukan berbagai macam transaksi Pegadaian Syariah hanya melalui smartphone yang telah diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi ini memiliki tingkat efisiensi yang baik dalam pengaksesannya, karena nasabah hanya perlu melakukan aktivasi finansial dan mendaftarkan No.Rekening bank ke outlet Pegadaian Syariah maka Aplikasi PSDS sudah bisa digunakan untuk bertransaksi.

Bapak Taufiq juga menjelaskan jika Pegadaian Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah yakni dengan surat edaran dari OJK No.14/SEOJK.07/2014 tentang kerahasiaan dan memahami keamanan data nasabah yang kemudian diperjelas lagi dengan surat edaran No.01/UG.200211/2020 tentang larangan membocorkan data nasabah kepada pihak lain.

Akurasi pelayanan dari Aplikasi PSDS akan tepat jika digunakan sesuai dengan ketentuan. Apabila masih saja terjadi masalah yang disebabkan oleh error sistem apalagi jika sampai merugikan finansial nasabah maka segera laporkan ke nomor pengaduan dengan bukti yang memadai. Jika bukti dirasa sudah cukup maka saldo yang dipotong akan diganti dan masuk pada saldo. Adapun kontak atau nomor Pengaduan yaitu:

Pegadaian Call Center : 021 1500 569 (07.00-23.00)

Whatsapp (Chat) : 0813 2443 2443

Email Pegadaian : [custome.care@pegadaian.co.id](mailto:custome.care@pegadaian.co.id)

Selain melampirkan nomor pengaduan, Bapak Taufiq juga melampirkan data yang tidak kalah penting yaitu data jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin tahun 2016-2021 yakni sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin**

<b>NO</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
<b>1</b>	<b>2016</b>	<b>1.224</b>
<b>2</b>	<b>2017</b>	<b>1.307</b>
<b>3</b>	<b>2018</b>	<b>1.409</b>
<b>4</b>	<b>2019</b>	<b>1.516</b>
<b>5</b>	<b>2020</b>	<b>1.620</b>
<b>6</b>	<b>2021</b>	<b>1.733</b>

Sumber : Muhammad Taufiq, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Pak Taufiq menjelaskan jika jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga terus meningkat dari tahun ketahun tentu saja hal itu bisa menjadi indikasi jika pelayanan dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga baik sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk bertransaksi di sini.(M. Taufiq, wawancara pribadi, April 9, 2022)

b. Informan 2

Nama : Rahmadhani, SE

Umur : 52 Tahun

Profesi/Jabatan : Penaksir

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 Mei 2022 di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan Bapak Rahmadhani yang berpendapat jika Aplikasi PSDS telah mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, jadi nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet Pegadaian Syariah jika hendak melakukan berbagai macam transaksi baik itu Arum Emas, Arum BPKB atau yang lainnya karena Aplikasi PSDS ini memiliki fitur-fitur yang lengkap. Sesuai dengan tujuan diciptakannya aplikasi PSDS yaitu untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi yang secara tidak langsung akan menambah efektivitas dan efisiensi pada layanan Pegadaian Syariah itu sendiri. Kecuali jika nasabah hendak melakukan menggadai maka harus datang langsung ke outlet karena barang gadai harus dilakukan penaksiran.

Selain itu Bapak Dani menyatakan jika jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh karena itu beliau berpendapat jika aplikasi PSDS sudah efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin hal tersebut dikarenakan kemudahan yang ditawarkan aplikasi PSDS maka dari itu

sekarang sebagian nasabah lebih memilih bertransaksi lewat aplikasi ini. (Rahmadhani, personal communication, Mei 2022)

c. Informan 3

Nama : Eka Febrianti

Umur : 24 Tahun

Profesi/Jabatan : Kasir

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2022 di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan Ibu Eka Febrianti menyatakan jika sangatlah mudah untuk bisa memiliki Aplikasi PSDS yakni hanya dengan download di Playstore atau Appstore sama seperti aplikasi lainnya. Setelah itu, lakukan aktivasi di outlet Pegadaian Syariah terdekat maka Aplikasi PSDS sudah bisa digunakan. Tapi setelah itu Eka mengeluhkan tentang masalah error pada sistem dari aplikasi yang membuat pengguna tidak bisa melakukan transaksi sama sekali. (E. Febrianti, personal communication, February 20, 2022)

d. Informan 4

Nama : Ramadhan

Umur : 40 Tahun

Profesi/Jabatan : Karyawan Swasta

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 Februari 2022 di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan Bapak Ramadhan, beliau menyatakan jika Aplikasi PSDS sudah berjalan dengan cukup baik tapi terkadang di

hari-hari tertentu masih mengalami gangguan yang biasanya terjadi di hari Sabtu. Tapi disisi lain Pak Madan juga merasa pelayanan yang diberikan aplikasi ini sangat memuaskan karena dengan adanya aplikasi ini beliau sudah bisa melakukan berbagai macam transaksi seperti pembayaran angsuran gadai, top up emas dan yang lainnya tanpa mengganggu waktu bekerjanya. Selain itu pada saat pandemi seperti ini aplikasi ini sangat membantu untuk bisa terhindar dari virus corona. Pak Madan juga berkata jika aplikasi ini sudah semakin membaik, karena yang dulunya pembayaran angsuran gadai cuma bisa lewat Bank BNI saja, namun sekarang sudah bisa melalui semua jenis Bank.(Ramadhan, wawancara pribadi, February 19, 2022)

e. Informan 5

Nama : Lili Agustina  
Umur : 42 Tahun  
Profesi/Jabatan : Pedagang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2022 di Rumah Ibu Lili Agustina Jalan Rk Ilir Gg Ilham RT 21 No.46. Sama halnya dengan Pak madan Ibu Lili juga pernah mengalami error dalam menggunakan aplikasi PSDS yang membuat dia tidak bisa menggunakan aplikasi ini sama sekali, namun Ibu Lili tidak melaporkan tentang kendala yang dialaminya Ibu Lili lebih memilih untuk mencoba membuka kembali keesokan harinya. Meskipun terkadang terjadi error tapi Ibu Lili merasa terbantu sekali dengan adanya aplikasi ini sebab beliau tidak perlu lagi bolak-balik ke

outlet Pegadaian untuk membayar angsuran gadai cukup lewat aplikasi ini saja. Selain itu fitur-fitur yang ada pada aplikasi PSDS juga cukup lengkap selain bisa bayar angsuran gadai aplikasi ini juga bisa melakukan pembayaran listrik dan air dan yang lainnya. Jadi Ibu beliau masih bisa melakukan bermacam transaksi sambil menjaga toko miliknya.(L. Agustina, personal communication, March 14, 2022)

f. Informan 6

Nama : Rohani  
Umur : 25 Tahun  
Profesi/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2022 di Rumah Ibu Rohani Jalan Padat Karya Komplek Herlina.P RT 64 No.8 Sungai Andai. Ibu Rohani merupakan nasabah baru yang juga merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini karena bisa melakukan bermacam transaksi tanpa harus datang ke outlet jadi bisa lebih efisien dalam hal waktu dan tenaga.(Rohani, wawancara pribadi, March 8, 2022).

g. Informan 7

Nama : Jubaidah  
Umur : 49 Tahun  
Profesi/Jabatan : Pedagang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Februari 2022 di Rumah Ibu Jubaidah Jalan Kemiri No.114

Banjarmasin Timur. Seperti nasabah yang lainnya Ibu Jubaidah juga merasa terbantu dengan aplikasi PSDS dengan alasan yang sama yakni bisa melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun. Tetapi Ibu Jubaidah adalah satu-satunya nasabah yang pernah mengalami kerugian finansial yang diakibatkan error sistem pada aplikasi ini. Ketika itu Ibu Jubaidah hendak melakukan pembayaran air lewat Aplikasi ini tapi tidak bisa bukti pembayarannya tidak muncul, malahan saldo rekeningnya terpotong Rp 214.000,- karena bingung Ibu Jubaidah lebih memilih untuk melakukan pembayaran langsung di kantor PDAM. Sayangnya Ibu Jubaidah tidak melaporkan masalah ini kepada Pegadaian tapi beliau memilih untuk merelakannya. (Jubaidah, wawancara pribadi, February 15, 2022)

## **B. Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai tujuh (7) informan maka dari itu penulis akan menjelaskan hasil penelitian.

### **1. Operasional Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga**

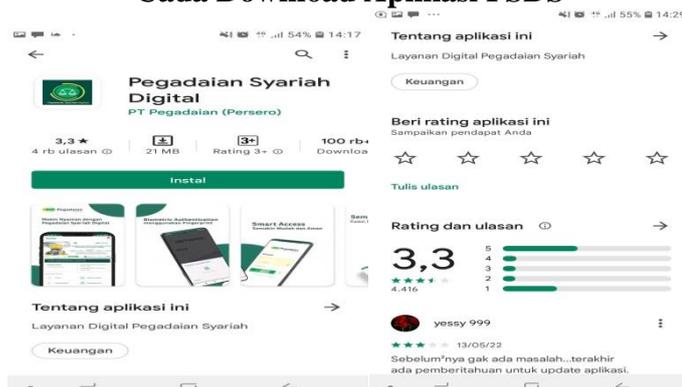
Tujuan utama dari diciptakannya aplikasi PSDS adalah untuk mempermudah nasabah dalam berbagai macam transaksi yang ada di Pegadaian Syariah dan secara tidak langsung akan menambah efektivitas dan efisiensi pelayanan Pegadaian Syariah. Dari analisis yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa pengoperasian Aplikasi PSDS sudah cukup baik dengan

berdasarkan teori dari Zeithmal yaitu teori E-Servqual atau teori yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa online dalam hal ini Aplikasi PSDS. Berikut analisis dari penulis berdasarkan dimensi-dimensi dari teori E-Servqual dari Zeithmal :

### 1) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud disini yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut dalam hal ini adalah Aplikasi PSDS.

**Gambar 4.1**  
**Cada Download Aplikasi PSDS**



Sumber: Playstore Diakses Tanggal 26 Mei 2022 pukul 14:17 Wita

Akses untuk memiliki Aplikasi PSDS sangatlah mudah dan efisien, karena nasabah hanya perlu mendownloadnya di Playstore atau Appstore setelah itu melakukan aktivasi di outlet Pegadaian Syariah maka aplikasi ini sudah bisa digunakan seperti yang telah disampaikan Bapak Taufiq dan Ibu Eka.

### 2) Reliabilitas

Berkenaan dengan fungsionalitas teknis dari Aplikasi PSDS, sejauh mana Aplikasi PSDS tersedia dan berfungsi sebagaimana

mestinya. Jika dilihat dari data yang diperoleh dari keempat nasabah, masih lebih banyak nasabah yang mengeluhkan fungsi teknis dari Aplikasi PSDS karena masih seringnya terjadi error pada aplikasi PSDS bahkan sampai mengalami kerugian finansial seperti yang dialami Ibu Jubaidah. Maka dapat disimpulkan jika fungsi teknis (Reabilitas) dari aplikasi PSDS belum begitu baik.

### 3) *Fullfiment*

Mencakup akurasi janji layanan maksudnya seberapa jauh aplikasi PSDS dapat memenuhi harapan para nasabah dengan kemudahan yang ditawarkannya.

Seperti yang dijelaskan Pak Dani tujuan utama dari adanya aplikasi PSDS adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah. Dari penjelasan keempat nasabah semua nasabah merasa terbantu dengan adanya aplikasi PSDS karena mereka tidak perlu lagi datang ke outlet pegadaian syariah cukup lewat aplikasi PSDS mereka bisa melakukan berbagai macam transaksi melalui fitur-fitur yang ada PSDS tanpa harus mengganggu rutinitas mereka.

### 4) Privasi

Maksud dari Privasi adalah jaminan bahwa data para pengguna aplikasi PSDS tidak akan di berikan kepada pihak lain. Seperti yang dikatakan Bapak Taufiq Pihak Pegadaian Syariah menjamin keamanan data informasi setiap nasabah baik itu pengguna PSDS atau bukan pengguna PSDS. Jaminan tersebut

dipertegas melalui surat edaran OJK No.14/SEOJK.07/2014 tentang kerahasiaan dan keamanan data dan informasi konsumen, perseroan dan memahami keamanan data nasabah yang kemudian diperjelas lagi dengan surat edaran No.01/UG.200211/2020 tentang larangan membocorkan data nasabah. Hal tersebut sudah cukup menjamin keamanan privasi atau data dari nasabah. Selain itu dari keempat nasabah yang menjadi informan tidak ada satu pun yang mengeluhkan keamanan data mereka. Jadi bisa disimpulkan jika dari segi privasi Aplikasi PSDS sudah sangat baik.

#### 5) Daya Tanggap

Merupakan kemampuan pihak Pegadaian Syariah untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah pada aplikasi PSDS, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi online.

Mengenai daya tanggap Bapak Taufiq menjelaskan jika terjadi error dan mengalami kendala saat bertransaksi maka bisa dilaporkan pada nomor pengaduan yang tertera pada aplikasi. Tapi dari keempat nasabah yang telah di wawancarai tidak ada satu pun nasabah yang melaporkan masalah error yang dialaminya kepada nomor pengaduan. Jadi belum bisa disimpulkan jika aplikasi PSDS memiliki daya tanggap yang baik. Namun pihak Pegadaian Syariah sudah memberikan akses apabila

terjadi masalah dalam transaksi pada Aplikasi PSDS.

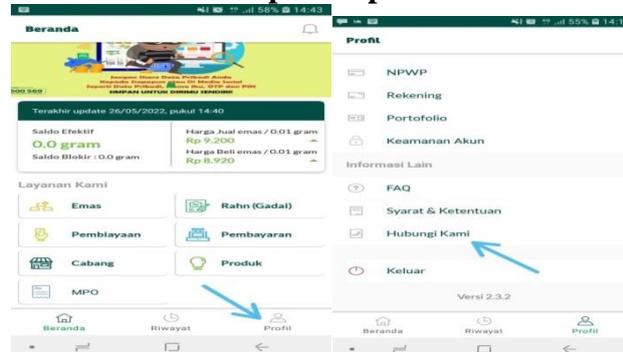
6) Kompensasi

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan terhadap masalah yang terjadi akibat Aplikasi PSDS. Seperti yang dijelaskan Pak Taufiq jika nasabah mengalami kerugian finansial disebabkan oleh error sistem pada Aplikasi PSDS maka pihak dari Pegadaian Syariah akan bertanggung jawab dan memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada nasabah yang bersangkutan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan harus disertai bukti yang memadai.

Pada kasus Ibu Jubaidah tidak terjadi pemberian kompensasi atau ganti rugi dari pihak Pegadaian Syariah karena Ibu Jubaidah tidak melaporkan kerugian finansial yang dialaminya karena aplikasi PSDS. Jadi pada dimensi kompensasi belum bisa disimpulkan jika aplikasi PSDS memiliki tanggung jawab kompensasi yang baik kepada nasabah. Walaupun secara aturan dan SOP dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga sudah memberikan layanan kompensasi yang sudah baik.

## 7) Kontak

**Gambar 4.2**  
**Call Center pada Aplikasi PSDS**



Sumber: Aplikasi PSDS Diakses Tanggal 26 Mei 2022 pukul 14:12 Wita

Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui. Pada aplikasi PSDS sudah tertera kontak atau Call Center dari Pegadaian Syariah yang bisa digunakan untuk memberikan masukan terhadap kinerja dari Aplikasi PSDS.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Analisis Teori E-Servqual dari Zeithmal**

No	Nama Dimensi	Keterangan
1	Efisiensi	Terpenuhi
2	Realibilitas	Belum Terpenuhi
3	<i>Fullfiment</i>	Terpenuhi
4	Privasi	Terpenuhi
5	Daya Tanggap	-
6	Kompensasi	-
7	Kontak	Terpenuhi

Sumber : Data diolah, 2022

Dari analisis diatas berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis kepada 4 nasabah dan 3 perwakilan dari Pegadaian

Syariah Cabang Kebun Bunga maka dapat disimpulkan jika operasional Aplikasi PSDS sudah cukup baik karena sebagian besar dari 7 dimensi E-Servqual sudah terpenuhi meskipun ada yang masih belum terlaksana dengan baik dan ada beberapa dimensi yang belum mendapatkan hasil yang kongkrit.

b. Efektivitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

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).

Tujuan dari dibuatnya aplikasi PSDS yakni untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan Pegadaian Syariah, selain itu aplikasi ini juga diharapkan dapat menarik minat calon nasabah baru dengan kemudahan yang ditawarkannya.

1) Jumlah Nasabah Sebelum Adanya Aplikasi PSDS

Pegadaian Syariah pada awal mulanya memang hanya memfokuskan pada produk Rahn (Gadai) saja. Seiring dengan berjalannya waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah menambah produk-produk layanannya seperti tabungan Emas, Arum Emas, Arum BPKB dan masih banyak lagi. Tujuannya yaitu untuk menambah minat nasabah

baru sehingga berpotensi meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian itu sendiri.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Nasabah Sebelum Adanya Aplikasi PSDS**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah yang Bertambah	Peresntase Kenaikan %
1	2016	1.224	-	-
2	2017	1.307	83	6,78%

Sumber : Muhammad Taufiq, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Di tahun 2016 jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yakni 1.224 nasabah. Dan di tahun 2017 terjadi peningkatan di tahun 2017 yaitu menjadi 1.307 nasabah dengan persentase kenaikan mencapai 6,78% atau bertambah 83 nasabah sebelum adanya Aplikasi PSDS.

2) Jumlah Nasabah Sesudah Adanya Aplikasi PSDS

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Nasabah Sesudah Adanya Aplikasi PSDS**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah nasabah yang bertambah	Persentase Kenaikan
1	2018	1.409	102	7,8%
2	2019	1.516	107	7,59%
3	2020	1.620	104	6,86%
4	2021	1.733	113	6,98%
<b>Rata-Rata Kenaikan Jumlah Nasabah</b>				<b>7,31%</b>

Sumber : Muhammad Taufiq, Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga

Setelah adanya Aplikasi PSDS jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga juga terus mengalami peningkatan hingga mencapai 100 nasabah lebih setiap tahunnya dengan rata-rata 7,31% setiap tahunnya dibandingkan

dengan sebelum adanya aplikasi PSDS persentase peningkatannya hanya 6,78%. Artinya peningkatan jumlah nasabah sesudah adanya aplikasi PSDS lebih banyak dibandingkan peningkatan jumlah nasabah yang terjadi sebelum adanya aplikasi PSDS. Maka bisa disimpulkan jika Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sudah efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.