

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian pada dasarnya merupakan sajian data mengenai kondisi tempat penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian. Adapun yang terdapat dalam pembahasa gambaran umum lokasi penelitian ini meliputi: sejarah singkat awal berdirinya pegadaian UPS Murjani Banjarbaru, . Berikut sajian umum lokasi penelitian:

1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian

Sejak 20 Agustus 1746 tepatnya berada di daerah Batavia (ibu kota Hindia Belanda yang sekarang ini adalah Jakarta, ibu kota Negara Republik Indonesia) VOC mendirikan sebuah Bank Van Leening di Indonesia.

VOC merupakan singkatan dari *Vereenigde Oostindische Compagnie*) sebagai sebuah perusahaan dagang yang didirikan oleh pihak Belanda (Johan Van Oldenbarnevelt) atas dasar untuk memonopoli aktivitas perdagangan yang berada di wilayah jalur lintas Asia.

Selaku kongsi (perseroan) dagang, pihak Hindia Belanda bermula untuk mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang akan memberikan kredit dengan menggunakan sistem penggadaian. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah serangkaian aktivitas perdagangan VOC di negara Indonesia sendiri. Namun, semenjak peralihan kekuasaan penjajahan 1811-1816 oleh tentara Inggris Bank Van Lenning yang semula didirikan oleh Hindia Belanda tentu dengan

kekuasaanya mengambil alih paksa dan membubarkan kepemimpinan dari pihak Bank tersebut dan warga masyarakat diberikan ruang bebas untuk dapat mendirikan usaha apapun dalam lingkup penggadaian dengan catatan pihak yang ingin mendirikan tersebut telah mendapat persetujuan dan izin dari pemerintah selaku otoritor negara. Kemudian dengan melihat perkembangan kegiatan terus meningkat maka sejak 01 April 1901 telah mulailah didirikan Pegadaian Negara pertama di daerah Sukabumi, Jawa Barat yang padanya diberikan hak penuh untuk memonopoli atas kegiatan pegadaian yang ada di negara Indonesia.

Seiring perkembangannya, gerak ruang daripada Pegadaian terus berjalan dan bahkan menurut fakta yang telah ditemukan sudah beberapa kali mengalami status perubahan, tertanggal 01 Januari 1961 sebagai Perusahaan Negara. Namun kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1990 telah diamandemenkan menjadi Perusahaan Umum atau yang sering dikenal dengan istilah PERUM dengan adanya PP Nomor 103 Tahun 2000.

Selanjutnya seiring berjalannya waktu, dengan adanya PP Nomor 51 Tahun 2011 tertanggal 01 April 2012 penamaan PERUM berganti lagi menjadi PERSERO dan terakhir oleh PP Nomor 73 Tahun 2021 badan hukum PERSERO pada tanggal 23 September 2021 diganti lagi PERSEROAN TERBATAS.

Dengan melihat sejarah perjalanan Pegadaian sejak 1901 (Sukabumi, Jawa Barat) dapat disimpulkan bahwa sejak itulah titik awal dari bangkitnya Kantor Pegadaian di Negara Indonesia. Berbagai PP telah dikeluarkan guna menjadi landasan hukum tetap dalam menjalankan kegiatan dari tempat Penggadaian yang hingga sampai sekarang ini terus eksis ditengah masyarakat.

Banyak pengkajian terus dilakukan seiring jalannya aktifitas pegadaian, yang hingga pada akhirnya lahirlah serangkaian prinsip-prinsip yang melandaskan kegiatan dengan unsur kesyariahan, yaitu prinsip bisnis (*tijariah*), prinsip tolong-menolong (*ta'awun*), dan prinsip tauhid. Dengan lahirnya Unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal untuk memberikan penanaan atas semua kegiatan usaha yang berlandaskan kesyariahan, maka tentu harapannya kegiatan yang telah dijalankan akan terhindar dari segala bentuk kegiatan praktik yang dilakukan secara tidak wajar.

Secara umum, konsep yang dijalankan pihak Pegadaian Syariah telah mengacu pada rangkaian sistem administrasi yang telah diformat secara modern yaitu dengan asas konsensualitas, asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang sejalan dengan nilai-nilai Islam. Adapun bentuk keberlangsungan dari kegiatan Operasi Pegadaian Syariah tersebut dapat terlihat pada banyak kantor cabang yang berlabelkan Pegadaian Syariah (Unit Layanan Gadai Syariah), yang sering juga dikenal dengan sebutan ULGS, yang mana ULGS sendiri adalah salah satu usaha terpisah yang dilakukan secara mandiri dan terstruktur oleh usaha pegadaian.

2. Profil PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Pegadaian Syariah UPS Murjani merupakan bagian dari pegadaian yang notabene berlandaskan prinsip-prinsip keislaman. Berdasarkan jejak rekam dari perjalanannya, kantor Unit Pegadaian Syariah (UPS) Murjani Banjarbaru telah menjalankan aktifitasnya semenjak tanggal 19 Juli 2011, dalam kurun waktu lebih kurang selama 12 tahun berjalan, tempat Pegadaian Syariah UPS Murjani telah mengalami perkembangan dan perubahan yang sangat signifikan, yaitu terlihat dari

sisi peningkatan nasabah dan bahkan pendapatan serta penggunaan aplikasi yang bisa dikata semakin mempermudah jalannya kegiatan (kerjasama/ transaksi) bersama pihak nasabah yang sangat membutuhkan.

Berdasarkan hasil data yang telah peneliti himpun dari hasil survei yang telah dilakukan di lapangan telah diperoleh penjelasan bahwa Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru merupakan sebuah lembaga (unit) pelayanan yang menjunjung kuat asas-asas (prinsip-prinsip) ke Islaman. Awal mulanya lembaga ini ditelah didirikan sejak tahun 2008 sebagai Unit dari PERUM Pegadaian Kebun Bunga yang beroperasi di Kota Banjarmasin. Namun, seiring perkembangan dan banyaknya peminta maka lembaga ini terus meluas hingga sampai pada wilayah Banjarbaru yang sekarang ini dikenal dengan nama PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru. Adapun salah satu alasan kuat dari adanya pendirian tempat pegadaian di Banjarbaru adalah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan para nasabah, baik bagi mereka yang beragama Islam maupun yang tidak beragama Islam (non-muslim). Adapun alasan kuat lainnya dari adanya lembaga ini adalah mampu memberikan layananan pembiayaan yang cepat, tepat, aman dan yang terpenting terhindar dari pada riba kepada para nasabah yang membutuhkan.

Dengan demikian, berdirinya PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani KM. 34,2 Loktabat Utara Kecamatan Banjarbaru Utara Kalimantan Selatan dengan Nomer Telp (0511) 7166061 Kota Banjarbaru sangat diharapkan mampu memenuhi kebutuhan kalangan masyarakat yang dalam teknis praktik pembiayaannya berbasis nilai-nilai keislaman, yang karenanya dewasa ini telah banyak stigma (pandangan) dari masyarakat menilai

bahwa kegiatan pinjam-meminjam yang dilakukan pada tempat pegadaian cenderung mengandung unsur riba pada praktiknya. Oleh karena itulah, dengan adanya tempat pegadaian yang selalu menjunjung nilai-nilai Islam maka akan terjawabkan semua keluhan yang ada di masyarakat.

3. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Visi dan misi merupakan satu pernyataan yang sering digunakan oleh pihak lembaga sebagai bentuk upaya untuk mengomunikasikan tujuan dari sebuah lembaga itu sendiri, yang walaupun bisa saja berubah seiring dengan kebutuhan lembaga dan akan berdampak pada pentransformasian nilai, budaya dan strategi lembaga untuk menjalankan aktivitasnya. Hal ini lah yang juga berlaku pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru yang dalam menjalankan aktifitasnya mempunyai visi dan misi. Berikut Visi dan Misinya:

VISI:

“Sebagai solusi bisnis syariah terpadu terutama berbasis Rahn yang selalu menjadi leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi wadah yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah”.

MISI:

- a. Memberikan solusi pinjaman secara syariah yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi syariah.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian syariah dalam

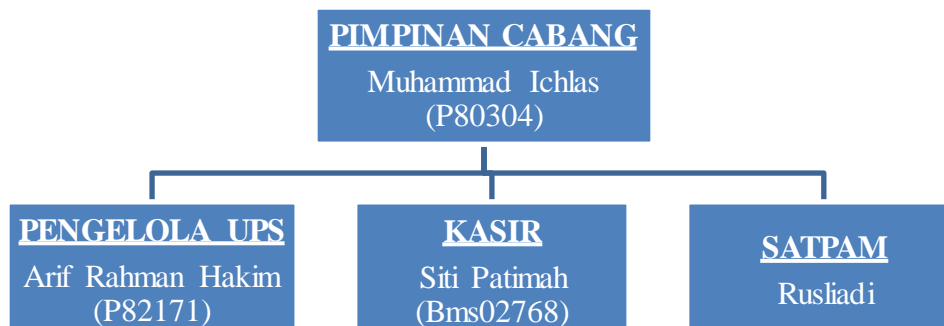
mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- d. PT. Pegadaian UPS Murjani Banjarbaru menjunjung tinggi asas-asas keislaman dengan prinsip keadilan serta bebas dari unsur-unsur riba dan tetap berpegang teguh pada Alquran dan hadis.

Dengan adanya visi dan misi tersebut di atas, maka setidaknya akan memberikan ruang dan jalan dalam menyatukan pekerjaan menjadi satu tujuan dan setidaknya mampu mengarahkan anggapan masyarakat agar bisa berjalan di bawah payung hukum agama Islam.

4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Untuk menjalankan aktifitasnya, lembaga akan berjalan dengan kondusif jika padanya telah terdapat Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dan saling melengkapi satu sama lain dalam satu kesatuan yang utuh. Berikut susunan organisasi yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.



4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Murjani Banjarbaru

Sumber: Data Perusahaan 2023

Berdasarkan gambar strukturalisasi di atas, dapat terlihat bahwa tugas dari pimpinan cabang pegadaian dalam pelaksanaannya dapat terbantu dengan adanya pengelola UPS, Kasir dan Satpam, sehingga rangkaian kegiatan yang ada pada Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dapat berjalan dengan efektif dan efisien karena saling melengkapi satu dan lainnya.

5. Produk-Produk PT. Pegadaian UPS Murjani Banjarbaru

Umumnya produk-produk pegadaian kebanyakan adalah bersifat pinjaman gadai. Walaupun demikian, pegadaian juga memiliki produk pinjaman non-gadai, layanan jasa dan kerja sama. Berikut beberapa produk pegadaian yang dimiliki oleh Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru.

- a. *Rahn* (Gadai Syariah). Produk rahn atau gadai syariah merupakan satu produk utama yang ditawarkan oleh pihak pegadaian Syariah yang tujuan adalah memberikan solusi bagi orang-orang yang sangat membutuhkan dana cepat dan mudah dengan tetap berlabelkan asas (prinsip) kesyariahan. Terkait dengan prosedural kerjanya dalam hal ini proses pencairannya akan dihitung relatif sangat singkat yaitu hanya dalam waktu lebih kurang 15 menitan maka dana yang akan dipinjamkan tersebut akan segera dicairkan, dan tentu saja harus mengikuti dan memenuhi prosedural yang telah menjadi ketetapan dari pihak pegadaian. Kemudian, mengenai barang jaminan yang bisa digunakan dapat saja berupa BPKB Mobil/ Sepeda Motor, barang elektronik seperti HP dan yang layak dapat diuangkan lainnya, maupun berbentuk harta niaga seperti emas dan sejenisnya. Untuk segi dan teknis keamanan tentu saja di jamin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

- b. *Arrum*. Arrum pada dasarnya merupakan bentuk pembiayaan Syariah yang diperuntukkan bagi para pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan hanya memberikan Jaminan BPKB Kendaraan Bermotor (Mobil). Arrum adalah singkatan dari *Ar-rahn* Usaha Mikro Kecil yang bentuk pembiayaannya dengan menggunakan sistem angsuran yang diberikan kepada para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) guna mengembangkan usaha yang dijalankannya dengan berupa sistem jaminan. Dalam teknis, arrum terdiri atas dua macam, yaitu Arrum Haji dan Arrum Emas. Arrum Haji merupakan bentuk pembiayaan yang dapat difungsikan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan berupa emas atau berupa tabungan emas, dengan saja memiliki kekuatan hukum tetap dan aman. Dengan kata lain, produk ini akan memungkinkan peminjam dana dengan menggunakan emas sebagai jaminan untuk pelunasan biaya haji. Sedangkan untuk arrum emas merupakan bentuk pinjaman dengan sistem gadai kepada semua golongan nasabah yang membutuhkan untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Barang jaminan tersebut dapat saja berupa emas perhiasan, emas batangan maupun berlian dengan sistem pembayaran angsuran bulanan (sesuai dengan ketentuan pegadaian).
- c. *Mulia*. Mulia merupakan jenis layanan yang padanya terdapat kegiatan yaitu penjualan logam mulia atau emas batangan yang diberikan kepada kalangan masyarakat, baik dilakukan secara tunai maupun angsuran dengan terfasilitasi ketentuan dari prosedural yang sangat mudah dan jangka waktu yang sangat fleksibel.

- d. *Amanah*. Amanah juga merupakan produk pegadaian yang akan memberikan pinjaman dengan prinsip kesyariahan kepada karyawan tetap dan para pelaku pengusaha mikro, guna pembelian kendaraan bermotor maupun mobil. Proses yang diberikan pun tidaklah mempersulit peminjam, dalam arti mudah dan fleksibel serta untuk pembayaran (angsuran pinjaman) terhindar dari riba (bunga yang melebihi dari jumlah peminjaman).
- e. *Tabungan Emas*. Tabungan emas pegadaian merupakan bentuk layanan yang dilakukan dengan cara penitipan saldo emas yang dapat memudahkan anggota masyarakat untuk berlomba dalam berinvestasi emas. Dengan adanya layanan ini maka setidaknya produk tabungan emas yang diberikan oleh pihak pegadaian akan memberikan jaminan keamanan dan terpercaya sehingga memungkinkan pihak nasabah untuk dapat melakukan investasi emas secara mudah dan murah.
- f. *Konsinyasi Emas*. Konsinyasi emas merupakan sistem layanan pegadaian yang diberikan dengan tujuan untuk membeli dan menjual serta menyimpan emas yang sifatnya batangan (logam mulia). Nasabah bisa langsung membeli emas tersebut kepada pihak pegadaian, kemudian menitipkannya di tempat penyimpanan pegadaian dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai sesuai kontrak (minimal 3 (tiga) bulan), dalam arti selama jangka waktu tersebut emas nasabah dapat laku terjual oleh pihak pegadaian (yang menggadaikan), maka pihak pegadaian itu pun akan membagi keuntungannya kepada nasabah menggunakan sistem bagi hasil.

Berikut sistem pembagian hasil yang diberikan yaitu pihak nasabah akan mendapat $\frac{2}{3}$ (dua pertiga) dari keuntungan penjualan. Akan tetapi, jika seandainya nasabah membutuhkan emasnya kembali, dan atau pun emas tersebut tidak laku terjual hingga kontrak habis, maka pihak nasabah bisa saja mengambil kembali barang gadainya tersebut.

- g. *Multi Payment Online* (Multi Pembayaran Online). Multi Pembayaran Online disingkat MPO merupakan jenis layanan yang sifatnya memudahkan dan membantu para nasabah dalam melakukan aktifitasnya, seperti diantaranya kegiatan tagihan bulanan listrik, telepon dan pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembelian tiket kereta api, pembayaran *finance*, dan pembayaran TV berlangganan. Adapun tujuan dari disediakan layanan ini tidak lain hanyalah untuk kepentingan nasabah sendiri yaitu melakukan pembayaran secara *online*. Unikny lagi kegiatan tersebut dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital atau yang sering dikenal dengan sebutan *m-banking* oleh berbagai bank. Dengan kata lain, Multi Payment Online merupakan sebuah layanan yang dengan segala prosesnya mampu memberikan kemudahan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan pada ranah kegiatan pembayaran dan pembelian.

Dengan demikian dapat peneliti disimpulkan bahwa layanan tersebut di atas merupakan produk-produk yang dimiliki oleh pihak pegadaian yang harus diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk membantu serta memudahkan mereka agar terhindar peminjaman yang bebas bunga berlipat, lebih lagi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan kemudahan yang tidak menjerat

dengan berbagai macam prasyarat. Ditambah lagi upaya dari pihak pegadaian dalam memberikan fasilitas yang bisa dikata mempunyai banyak keuntungan dalam penggunaan, yaitu memberikan layanan transaksi pembayaran non tunai (*online*) dengan menggunakan aplikasi. Dengan kata lain, adanya fasilitas tersebut akan melahirkan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar dan kondusif, yang pada akhirnya akan mendorong sistem keuangan untuk bekerja lebih efektif, efisien dan menyenangkan para nasabah.

B. Penyajian dan Analisis Data

Berikut peneliti paparkan sajian data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara kepada informan utama (pimpinan lembaga) dan informan pendukung (karyawan) mengenai:

1. Transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Berikut sajian dan analisis data dari hasil wawancara yang telah peneliti peroleh melalui Pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru (informan utama) terkait hal-hal berikut:

- a. Berdirinya PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti dilakukan terkait "*kapan berdirinya PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru*" kepada informan utama (pimpinan lembaga) ditemukan penjelasan bahwa:

"Berdirinya pegadaian syariah Murjani Banjarbaru jika melihat dari isi surat keterangan domisili usaha Nomor 501/03/SKDU-KKMG/Ekobang pada tanggal 08 Maret 2013 Kelurahan Kemuning Banjarbaru Selatan. Maka jelas lah jika Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Banjarbaru UPS Murjani

Banjarbaru didirikan pada tahun 2008 sebagai unit dari Perum Pegadaian Kebun Bunga yang awal mulanya beroperasi di Banjarmasin”.

Dengan melihat pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa keberadaan (berdirinya) tempat pegadaian syariah Murjani yang ada di Banjarbaru dibuktikan atas dasar legalitas hukum yang memang telah dibuktikan dengan adanya surat keterangan domisili usaha. Hal ini sejalan dengan pernyataan Aldean Moch Rafli yang memberikan penjelasan bahwa suatu bisnis (usaha) dapat dinyatakan benar adanya apabila telah mempunyai kekuatan hukum kuat untuk melindunginya serta wajib memiliki beberapa dokumen untuk kelegalitasan dari sebuah perusahaan (lembaga) yang harus dimiliki. Hal ini tentu saja menurut Rafli dilakukan dengan tujuan untuk memperlancar urusan bisnis yang dijalankan oleh pihak perusahaan tersebut. Berikut beberapa dokumen yang dimaksud: 1) akta pendirian usaha; 2) surat keterangan domisili; 3) nomor pokok wajib pajak; 4) nomor induk berusaha; dan 5) surat izin usaha perdagangan. (Aldean Moch Rafli, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru merupakan satu lembaga (perusahaan) yang memfasilitasi peminjaman dana yang mengacu pada nilai-nilai keislaman yang kelegalan tempatnya memang benar keberadaannya yaitu adanya surat keterangan domisili usaha.

b. Visi dan misi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Dari kegiatan wawancara yang telah peneliti dilakukan kepada informan utama (pimpinan lembaga) mengenai “*Visi dan misi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru*” ditemukan jawaban sebagai berikut:

VISI:

“Sebagai solusi bisnis syariah terpadu terutama berbasis rahn yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah”.

MISI:

- 1) Memberikan solusi pinjaman secara syariah yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi syariah;
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian syariah dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat;
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, golongan menengah, golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan; dan
- 4) PT. Pegadaian UPS Murjani menjunjung tinggi asas-asas keislaman dengan prinsip keadilan serta bebas dari unsur riba dan tetap berpegang teguh pada Alquran dan hadis.

Hasil wawancara yang telah peneliti sajikan tersebut di atas sejalan dengan perkataan yang menyampaikan bahwa organisasi (lembaga/perusahaan) visi dan misi merupakan sebuah pondasi yang memang harus dimiliki, tanpa adanya hal itu maka keberlangsungan dan pengembangan bisnis dari sebuah perusahaan tidak akan pernah dapat diwujudkan. Dengan adanya visi dan misi tersebut juga tentu akan menjadi pembeda dengan perusahaan sejenis lainnya. (Fred R. David Forest R. David, 2017, hlm. 44).

Dari kedua penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa visi dan misi merupakan pedoman umum yang harus benar-benar dirancang oleh lembaga guna memudahkan dalam penyusunan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP), dalam arti sebagai panduan yang dapat digunakan untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan. Dengan adanya visi dan misi tersebut juga maka dapat dipastikan cita-cita dan tujuan dari perusahaan akan mudah terwujud.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan lembaga mengenai “*Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru*” diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Terkait SOP yang pihak lembaga gunakan sebagai acuan tentu saja mengacu pada SOP pada kebanyakan BUMN lainnya, yaitu menjalankan tugas dan kewajiban sejalan dengan tata pola aturan yang berlaku dalam pemerintahan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar kegiatan lembaga tetap berjalan sinergis sesuai aturan yang berlaku, dalam arti tidak menyimpang dengan adanya aturan baru yang ditetapkan yang bertentangan. Oleh karena itulah, untuk agar kegiatan tetap berjalan seimbang, maka pihak lembaga haruslah seiring dengan aturan yang lebih dulu berjalan”.

Hasil wawancara tersebut di atas senada pernyataan Fajar Nur’Aini dalam *Pedoman Praktis Menyusun SOP* yang menjelaskan jika setiap perusahaan harus memiliki visi dan misi yang ingin dicapai, baik tercapainya dalam kurun waktu yang pendek atau pun sebaliknya dalam kurun waktu yang panjang, dalam arti setiap visi dan misi yang hendak dicapai tersebut harus melibatkan semua SDM yang terlibat. Dalam konteks keterlibatan inilah SOP yang dimaksud akan bekerja dengan baik sejalan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama-sama. (Fajar Nur’Aini, 2016, hlm. 14).

Jika melihat hasil wawancara dan pendapat Fajar Nur’Aini tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru sebagai wadah mampu memberikan bantuan pinjaman (modal usaha) kepada masyarakat sudah seyogyanya harus mempunyai aturan tersendiri untuk memudahkan jalannya program kegiatan yang ingin dilaksanakan. Karena itulah sangat sah-sah saja paparan yang diberikan pimpinan lembaga dengan adanya SOP akan memudahkan

pegadaian tugas dan kewajiban agar sejalan dengan aturan-aturan yang tidak menyimpang.

d. Transaksi yang sering digunakan oleh nasabah, baik tunai atau non tunai.

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan utama (pimpinan lembaga) terkait “*Transaksi yang sering digunakan oleh Nasabah, baik Tunai atau Non Tunai*” diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Berdasarkan dari hasil informasi para nasabah yang telah diterima oleh pihak pagadaian atas banyaknya kemudahan yang diperoleh melalui transaksi tunai dan non tunai tentu jawabannya adalah non tunai. Hal tersebut dapat dibuktikan dari banyak dan tidaknya jumlah pengunjung yang datang ke kantor melakukan pembayaran, salah satu diantaranya seperti: pembayaran *rahn* top up dalam bentuk emas, jual beli emas, info harga, pembayaran mikro dan lain sebagainya”.

Penjelasan dari pimpinan lembaga yang telah peneliti peroleh dari hasil wawancara sejalan dengan ungkapan dari Bank Indonesia sebagai Bank Sentral Republik Indonesia yang menyampaikan bahwa salah satu keuntungan besar yang dinikmati oleh para pengguna sistem pembayaran elektronik (non tunai) adalah dapat melakukan transaksi lebih praktis, efisien dan lebih aman. Dengan para pengguna (nasabah) menggunakan sistem pembayaran non tunai maka kemudahan jelas akan jauh diperoleh, dalam arti tidak harus antri untun menunggu lama, dan prosesnya pun lebih cepat dan lebih praktis sehingga para nasabah tidak perlu repot-repot membawa nominal uang dalam jumlah yang besar. (Bank Indonesia, 2006, hlm 26).

Dengan menyimpulkan dua pandangan di atas tentu hemat peneliti sendiri adalah transaksi non tunai mempunyai keunggulan yang sangat bermanfaat besar bagi para nasabah, disamping dapat menghemat waktu karena kepraktisannya tentu

pada sisi lain pun akan melindungi para nasabah dari tindak kejahatan seperti pencurian, pencopetan dan tindak kejahatan lainnya selesai dari pada kegiatan pentransaksian di Bank atau mesin ATM (*Automated Teller Machine*) mesin yang digunakan untuk pentransaksian secara tunai.

e. Syarat dan ketentuan untuk bisa mengaktifkan aplikasi digital

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak informan utama mengenai “*Syarat dan Ketentuan untuk bisa Mengaktifkan Aplikasi Digital*” telah diperoleh penjelasan berikut:

“Prosedural pengaktifasian aplikasi digital yang lembaga gunakan tentu saja mempunyai syarat dan ketentuan yang berlaku, misal saja yang pertama itu adalah pihak nasabah harus mengunduh aplikasi tersebut di Playstore bagi pengguna Android dan Appstore bagi pengguna iOS, kemudian yang nasabah lakukan adalah registrasi dengan mengisi data diri termasuk nomor ponsel dan alamat email, data pengguna wajib terverifikasi Dukcapil, kesamaan nomor HP yang digunakan untuk aplikasi dengan yang telah terdaftar dipegadaian, limit saldo yang ditentukan oleh pihak pegadaian”.

Senada dengan penjelasan di atas, terkait dengan *Syarat dan Ketentuan untuk bisa Mengaktifkan Aplikasi Digital*, Novia Widya Utami dalam *Panduan Cara Gunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital* juga telah memaparkan bahwa pengaktifasian menggunakan aplikasi digital tersebut dapat dilakukan hanya dengan mendownload dan melakukan penginstallan Aplikasi Pegadaian Digital, melakukan pendaftaran sebagai penggunaan, kemudian melakukan pengaktifasian untuk dapat login ke aplikasi sehingga dengan mudah terhubung ke CIF untuk melakukan transaksi. (Novia Widya Utami, 2020).

Dengan melihat pernyataan dari pimpinan lembaga dan Novia Widya Utami tersebut di atas, terkait aktivasi digital yang telah diprogramkan oleh pihak Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru tentu proseduralnya tidaklah terlalu

rumit, dalam arti hanya melakukan unduhan aplikasi dalam salah satu layanan yang sudah tersedia pada Android (*Playstore*) dan *Appstore* bagi pengguna iOS, sedangkan untuk selebihnya pihak pegadaian akan memberikan arahan dalam peregistrasian dan tatacara penggunaannya kepada setiap nasabah.

f. Tindakan yang dilakukan oleh pihak pegadaian dalam promosi program dan cara penyampaian informasi atas program.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada informan utama mengenai “*Tindakan yang dilakukan oleh Pihak Pegadaian dalam Promosi Program dan Cara Penyampaian Informasi Atas Program*” diperoleh penjelasan sebagai berikut:

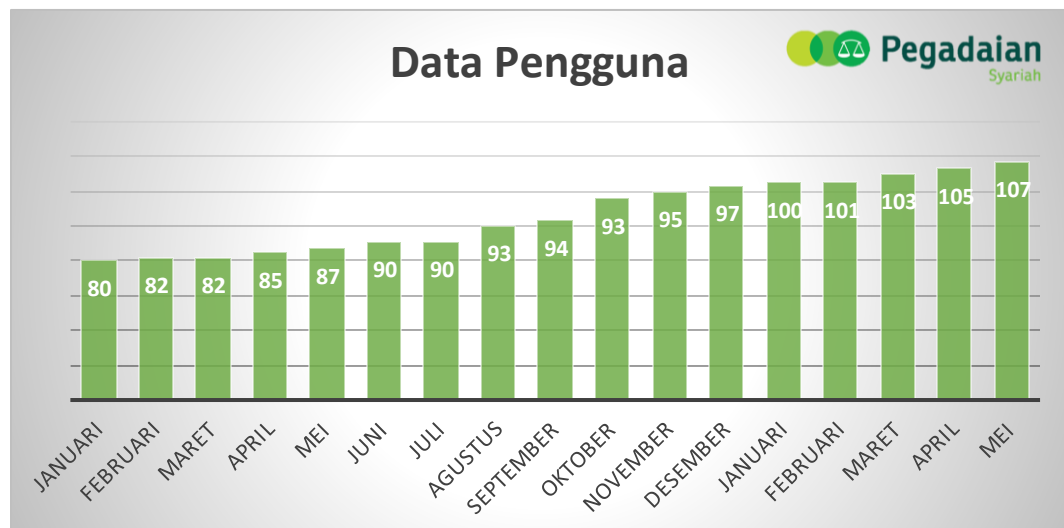
“Ada beberapa hal yang umumnya dilakukan oleh pihak pegadaian untuk memberitahukan kepada para nasabah mengenai promosi program dan cara penyampaiannya. Dalam hal ini, ada dua langkah yang terklasifikasikan jenis nasabahnya, pertama nasabah yang berada disepuluh wilayah atau kantor pegadaian (nasabah yang bisa langsung datang berkunjung ke kantor). Hal yang biasanya dilakukan yaitu pihak pegadaian akan memberikan penjelasan langsung (memberikan arahan atas informasi yang baru digunakan) sembari mengajarkan cara penggunaannya. Akan tetapi, terkhusus bagi para nasabah yang berada di luar kota (jauh dari kantor pegadaian), maka pihak pegadaian akan memberikan informasi tersebut melalui media WA, iklan, dan tidak menutup kemungkinan pegadaian akan melakukan sosialisasi secara langsung sebatas keterjangkauan untuk memberikan penjelasan kepada nasabah”.

Cara penyampaian yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru terkait penggunaan aplikasi digital sejalan dengan pernyataan Lovelock dalam Jannah yang mengatakan bahwa tindakan yang harus dilakukan dalam menyampaikan informasi atas program yang ingin dijalankan tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan seperti hal-hal berikut: 1) periklanan (*advertising*) yang dapat dilakukan melalui brosur, surat kabar, spanduk dan media internet 2) *public*

relation (pembinaan hubungan dengan banyak masyarakat) dan 3) *personal selling* (penyampaian informasi secara langsung). (Jannah, S.A, 2017).

Dari dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan promosi merupakan salah satu cara yang tepat untuk memperkenalkan kepada khalayak terkait bentuk dan program kegiatan yang ada dalam sebuah lembaga/perusahaan. Hal tersebut tentu saja dilakukan dengan tujuan agar mempermudah pengenalan dan pengetahuan atas produk yang ditawarkan.

Promosi aplikasi pegadaian syariah digital memang perlu terutama dalam pengenalan aplikasi sekaligus promosi fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi agar nasabah mampu menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital dimanapun dan kapanpun itu, promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah ups murjani menyebabkan bertambahnya nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, hal ini dibuktikan pada gambar di bawah :



5.1 Data Pegadaian Syariah Digital Tahun 2022-2023 PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital mengalami kenaikan yang signifikan setiap bulannya dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, ini dikarenakan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah ups murjani berjalan dengan baik.

g. Manfaat bagi lembaga dengan adanya pemberlakuan program aplikasi digital

Dari hasil wawancara yang telah peneliti peroleh dari informan utama atas “*Manfaat bagi Lembaga (pihak pegadaian) dengan Adanya Pemberlakuan Program Aplikasi Digital*” diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Secara umum, manfaat dari adanya penggunaan pembayaran Non Tunai menggunakan program aplikasi digital adalah memudahkan dalam memberikan layanan kepada para pengguna (nasabah) dalam menjalankan aktifitasnya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini, nasabah tidak perlu lagi pergi bolak balik ke Bank atau ATM, hanya dengan menggunakan HP sudah bisa melakukan transaksi. Para nasabah tidak lagi harus lama menunggu (antri) demi menyelesaikan pembayaran tagihan listrik, PDAM, internet, hingga asuransi. Dengan kata lain, hanya cukup dengan akses Aplikasi Pegadaian Syariah Digital maka akan membantu nasabah menyelesaikan pembayaran, dan tentu saja aplikasi tersebut sudah bisa diunduh di *Playstore* bagi pengguna Android dan *Appstore* bagi pengguna iOS. Setelah itu nasabah pun bisa memilih jenis pembayaran yang diinginkan, dan dalam sekejap tagihan pun lunas dibayarkan”.

“Sedangkan pada sisi lain pun tentu dapat terlihat bahwa manfaat bagi Pegadaian sendiri dengan adanya pemberlakuan program aplikasi digital ada banyak hal, seperti: data akan mudah terdokumentasikan dalam satu file saja, layanan yang diberikan lebih cepat tanpa memakan kendala ruang dan waktu, penghematan kertas yang cenderung mubazir, dan meningkat daya saing atas kualitas dan kuantitas pegadaian dalam segala hal untuk kepentingan para nasabah”

Penjelasan dari pimpinan lembaga tersebut di atas terkait manfaat bagi lembaga dengan adanya pemberlakuan program aplikasi digital sejalan dengan penjelasan Herdiana dalam *Manajemen Strategi Pemasaran* yang menyampaikan bahwa terdapat beberapa manfaat yang akan diperoleh pihak perusahaan ketika

memberlakukan program aplikasi digital, diantaranya: 1) mudahnya melakukan penyimpanan data secara terpusat; 2) semua sistem dapat dioperasikan secara *online* menggunakan internet atau pun jadi tanpa internet; 3) dapat diintegrasikan dengan layanan sms maupun e-mail broadcast untuk notifikasi bagi para pengguna aplikasi digital; 4) dapat dengan mudah diakses melalui *smartphone* dan tablet; dan 5) dapat menyediakan laporan dengan cepat dalam bentuk grafik maupun chat. (Herdina, 2015, hlm, 45).

Dari kedua pernyataan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penggunaan aplikasi digital dalam transaksi non tunai oleh pegadaian pada umumnya adalah memudahkan pihak pegadaian sendiri dalam melakukan pendataan para nasabah dan perekapitulasian setiap aktivitas yang sering kali dilakukan dalam skala cepat kapan pun dan dimana pun.

h. Perubahan yang signifikan atas hadirnya program termaksud setelah aktif dan sering digunakan oleh pihak nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah peneliti dilakukan kepada pihak informan (pimpinan kantor pegadaian) mengenai *“Perubahan yang Signifikan atas Hadirnya Program Transaksi Non Tunai menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Berbasis Digital setelah Aktif dan Sering digunakan Oleh Nasabah”* diperoleh informasi sebagai berikut:

“Jika diamati dengan seksama mengenai dampak atau akibat yang muncul dari hadirnya program transaksi non tunai dengan menggunakan aplikasi pegadaian syariah berbasis digital tentu hemat fikir kami secara pribadi dapat terlihat dari 2 (dua) sudut pandang yang berbeda, yang pertama tentu akan berdampak positif dan yang kedua tidak menutup kemungkinan juga akan berdampak negatif”.

“Dampak positif dari teknologi digital tersebut diantaranya adalah mampu mempercepat komunikasi dan mempermudah para nasabah untuk mencari

pekerjaan, sedangkan untuk dampak negatif yang kemudian akan muncul setelah hadirnya program tersebut adalah menumbuhkan rasa individualisme, fitnah, dan sikap anti sosial di masyarakat”.

Senada dengan penjelasan tersebut di atas, Gordon B. David memandang bahwa perubahan yang signifikan terlihat atas diadakannya program aplikasi non tunai oleh pihak perusahaan diklasifikasikan kepada hal-hal berikut: 1) cepatnya komunikasi terhubung dalam waktu tanpa batas; 2) sistem mampu meningkatkan cara kerja, baik yang ada pada kebutuhan nasabah atau pun pelayanan perusahaan; 3) mampu meningkatkan produktifitas dan efektifitas kinerja; dan 4) bermanfaat secara luas untuk setiap kalangan dan kepentingan. (Gordon B. David, 2012, hlm. 190).

Dari dua penjelasan di atas peneliti dapat tarik simpulan bahwa perubahan yang signifikan atas hadirnya program transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah berbasis digital mampu menarik minat para nasabah sehingga secara tidak langsung mampu memperluas target pasar keranah generasi milenial. Selain itu pula, untuk kemudahan, kenyamanan dan keamanan dengan mudah akan dirasakan oleh para pelanggan, baik dalam hal aktivitas pembelian maupun pembayaran.

i. Cara yang dilakukan oleh TIM Bapak agar nasabah banyak peminatnya.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti kumpulkan dari informan utama (pimpinan kantor pegadaian) terkait “*Cara yang harus dilakukan oleh Tim Bapak agar Nasabah Banyak Peminatnya*” adalah sebagai berikut:

“Sebenarnya cukup simpel yang sering kami lakukan agar para nasabah bisa tertarik dan dapat bertahan lama menetap bersama pihak pegadaian. Walaupun kata teorinya, bertahan lebih sulit dari pada mengumpulkan. Ada beberapa cara yang biasanya dilakukan, yaitu: 1) Pihak kantor terus berupaya menawarkan

produk serta keunggulan yang dimiliki; 2) Tidak mengomentari produk orang lain; 3) Berkesan menarik sehingga para pelanggan merasa penasaran untuk mencoba; 4) Memberikan layanan yang terbaik dan mencoba memahami kebutuhan (keinginan) calon nasabah”.

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak pegadaian dalam menjalankan aktivitasnya yaitu menarik minat para pengguna (nasabah) tentu saja melakukan cara (strategi), sehingga dengan adanya upaya seperti itu jumlah nasabah dalam setiap waktunya pasti akan meningkat. Hal ini lah yang juga telah disampaikan Kasmir terkait beberapa cara yang harus dilakukan perusahaan guna menaikkan jumlah nasabah. Menurutnya, hal yang harus diperhatikan lebih awal adalah berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah oleh petugas, baik dari segi produk yang ditawarkan ataupun layanan yang diberikan, sehingga tidak menutup kemungkinan para nasabah pun akan puas menerima layanan. Dan yang paling penting menurutnya adalah berupaya menjaga citra positif produk dan nama baik sebuah perusahaan di mata pelanggan maupun masyarakat. Karena, tanpa menunjukkan citra yang positif maka kepercayaan pun akan sulit didapat, dan akhirnya peminat (pelanggan) pun akan untuk bertambah banyak. (Kasmir, 2019, hlm. 275).

Dengan memahami dua penjelasan di atas, maka peneliti berpandangan bahwa untuk meningkatkan jumlah nasabah haruslah dilakukan dengan penuh pertimbangan, berupaya menunjukkan sistem layanan yang selalu memudahkan serta menerapkan strategi pemasaran yang tepat dan akurat dalam bidang sajian produk, pemberian harga, pendistribusian barang, maupun kegiatan pemrosesan. Dengan memperhatikan beberapa cara tersebut, tentu sudah dapat dipastikan jika jumlah pelanggan pun akan terus semakin meningkat dan tumbuh berkembang.

- j. Penyebab kurangnya anggota masyarakat sehingga tidak bisa menggunakan aplikasi.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terkait “*Penyebab Kurangnya Anggota Masyarakat Sehingga tidak Bisa Menggunakan Aplikasi*” terangkum penjelasan sebagai berikut:

“Sebenarnya kalau dilihat dari fakta lapangan yang telah terjadi, untuk penyebab kurangnya penggunaan aplikasi digital di masyarakat tersebut bisa dilihat dari dua faktor, yaitu eksternal dan internal. Faktor internal seperti sulitnya keterjangkauan jarak untuk menyampaikan secara langsung kepada pihak nasabah, sehingga penjelasan (promosi) terbatas untuk disampaikan. Faktor internal seperti terdapat pada aspek umur (usia) dari para pengguna yang berusia tua, sehingga memberikan penjelasan sangat terkendala”.

Senada dengan penjelasan di atas, Karina turut memberikan penjelasan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah dalam sebuah perusahaan Menurutnya, faktor tersebut bisa berangkat dari perusahaan itu sendiri, seperti promosi produk yang jarang dilakukan, atau pun pengetahuan dan pengalaman dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mumpuni terkait dengan produk yang ditawarkan, sedangkan pada faktor lainnya adalah persaingan yang muncul dari perusahaan lain atas layanan produk digunakan serta jarak tempuh yang lumayan jauh antara pengguna dan pihak perusahaan. (Karina, 2019, hlm. 16).

Dengan melihat dua penjelasan di atas tentu dapat ditarik simpulan bahwa penyebab kurangnya jumlah dari para nasabah sehingga tidak bisa menggunakan aplikasi digital yang menjadi program pihak pegadaian dapat terlihat dari dua sudut pandang yang berbeda, baik yang terdapat pada pihak pegadaian sendiri maupun aktivitas yang datang dari luar pegadaian itu sendiri. Oleh karena itulah, untuk

memudahkan keberlangsungan dan jalannya program tersebut maka sudah seharusnya pihak pegadaian sendiri berupaya semaksimal mungkin melakukan tindakan-tindakan positif sehingga dapat terealisasi dengan baik. Tindakan tersebut salah satunya adalah secara rutin untuk berupaya mensosialosikan serta mengomunikasikan kepada pelanggan (nasabah), baik secara personal maupun interpersonal.

- k. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kapasitas nasabah dan cara yang harus dilakukan dalam meningkatkan jumlah para nasabah pengguna aplikasi digital.

Berdasarkan hasil observasi dan kegiatan wawancara yang telah dilakukan guna mengetahui "*Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kapasitas nasabah dan cara yang harus dilakukan dalam meningkatkan jumlah para nasabah pengguna aplikasi digital*" telah diperoleh jawaban sebagai berikut:

"Kendala yang dihadapi diantaranya: kurangnya sosialisasi (perkenalan) dari kepemilikan aset pegadaian yang harus disampaikan kepada masyarakat, dan minimnya pengetahuan atas perkembangan segmen pasar yang dewasa ini jauh lebih cepat dan responsif".

"Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh pihak pegadaian diantaranya: menawarkan produk (aplikasi digital) yang dipromosikan secara terus-menerus, memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada para pelanggan, (nasabah) baik yang lama maupun yang baru bergabung seperti ramah dalam memberikan layanan, berupaya menjalin hubungan yang sinergitas".

Dengan melihat dari hasil wawancara tersebut di atas, ada cara yang harus dilakukan oleh pegadaian untuk menyikapi kendala yang dimaksud sehingga nasabah bisa bertraksi sesuai harapan yang diinginkan. Karena definisinya adalah memberikan layanan yang baik pada setiap nasabah wajib menjadi prioritas dari pegadaian. Dengan berupaya untuk mampu memberikan kenyamanan pada setiap

nasabah yang datang, tentu akan menyebabkan loyalitas meningkat. Berikut cara yang dapat dilakukan: 1) melakukan pendekatan pada nasabah potensial; 2) menyediakan fitur pelayanan yang lebih efektif; 3) berupaya memberikan layanan berkualitas dengan rangkaian sistem verifikasi berkualitas; dan 4) selalu berupaya memaksimalkan SDM yang dimiliki. (Fandy Tjiptono, 2008, hlm. 31).

Salah satu ciri sebuah usaha (bisnis) berjalan dengan baik adalah dengan memiliki pelanggan setia. Dalam hal ini pihak perusahaan sendiri selalu berupaya meningkatkan loyalitas yang diberikan kepada pelanggan agar selalu ingat dengan program-program yang telah ditawarkan dan seterusnya tetap mau bertahan untuk tetap menjalin hubungan hingga masa yang datang.

Dengan memahami penjelasan tersebut di atas, sudah seharusnya pihak pegadaian sendiri berupaya untuk melakukan kunjungan dan pemberitahuan langsung kepada anggota masyarakat, dalam arti tidak hanya dilakukan melalui media atau informasi *online* lainnya seperti *whatsapp*. Akan tetapi pendekatan informasi yang bisa mereka peroleh secara langsung sehingga bisa tahu dan memahami keuntungan yang diperoleh dari menggunakan aplikasi digital dengan bertransaksi *online*.

Berikut sajian dan analisis data dari hasil wawancara yang telah peneliti peroleh melalui Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru (informan pendukung) terkait hal-hal berikut:

- a. Cara menggunakan Aplikasi Digital.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan kepada Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru (informan pendukung) mengenai cara menggunakan aplikasi digital yang diprogramkan oleh pegadaian diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sebenarnya simpel saja mengenai cara penggunaan dari aplikasi digital yang telah menjadi program unggulan pihak pegadaian. Pertama-tama melakukan pendownloadan aplikasi pegadaian digital bisa melalui aplikasi di *Play Store* atau *App Store*, kemudian langkah kedua adalah daftarkan atau login aplikasi pegadaian digital, selanjutnya kita pilih menu “Pembayaran dan Top Up”, terakhir pilih menu “Bayar Gada?” dan pilih “Jenis Kredit” dan klik “Kredit Sendiri”.

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital yang telah menjadi program andalan pihak pegadaian tidak terlalu sulit untuk digunakan, dalam arti semua fitur dan layanan telah terprogramkan pada layanan *smartphone*. Hal ini tentu saja diberikan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi dengan pihak pegadaian tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

b. Penggunaan aplikasi ini mudah untuk diakses.

Dari hasil wawancara yang peneliti peroleh dari karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru terkait pengaksesan aplikasi pada *smartphone* telah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sama seperti aplikasi digital lainnya, untuk pengaksesan sangat mudah dilakukan. Karena, fitur dan jenis kebutuhan yang diberikan kepada nasabah sudah terprogramkan dengan baik. Sebagaimana yang telah diketahui juga bahwa pihak pegadaian sendiri tengah mengembangkan sebuah aplikasi digital service. Dengan hadirnya aplikasi digital, nasabah cukup menginstal aplikasi Pegadaian di *smartphone* untuk mendapat berbagai macam layanan yang ditawarkan”.

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat peneliti simpulkan bahwa aplikasi yang ditawarkan oleh pihak pegadaian merupakan layanan pembayaran yang mudah diakses dan digunakan oleh setiap kalangan dengan catatan telah mendownload aplikasi yang telah disediakan, berbagai tagihan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile* yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian sendiri diberikan dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah agar dapat bertransaksi kapan dan dimanapun.

c. Keunggulan aplikasi ini dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh dari karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru mengenai keunggulan aplikasi digital diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sebenarnya terkait keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi sangatlah banyak, lebih lagi di zaman sekarang sudah semakin canggih, dan hampir setiap orang menginginkan kepraktisan, lebih cepat dan terjamin aman. Karena itulah hemat kami sendiri sangat tepat dan sah-sah saja jika aplikasi digital juga dikenalkan kepada kalangan masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini tentu saja nasabah dapat melakukan transaksi dalam situasi apaapun hanya dengan *smartphone* yang sudah terinstall sehingga tidak perlu antri untuk menunggu”.

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat peneliti simpulkan bahwa keunggulan aplikasi digital sangatlah memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pegadaian secara *online*. Nasabah dan calon nasabah tidak harus langsung mendatangi kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan, cukup dengan duduk manis di rumah pun transaksi dalam dijalankan.

d. Pemberian pemahaman kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti kumpulkan dari informan pendukung (karyawan) mengenai pemberian pemahaman kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi telah diperoleh informasi sebagai berikut:

“Sebenarnya pengalaman yang sering terjadi dan ditemukan mengenai pengetahuan dalam penggunaan aplikasi digital tidak terlalu sulit diberikan, lebih lagi jika yang diajarkan adalah anak muda. Karena definisinya mereka lebih cepat menerima dan memahami penjelasan dari cara menggunakan aplikasi. Terkecuali yang terkadang pihak pegadaian agak kesulitan adalah memberikan pengajaran kepada orang tua yang bisa dikata sedikit lambat memahami penggunaan aplikasi. Akan tetapi, hal ini bisa diatasi dengan memberitahukan dan mengajarkan kepada pendamping atau pun anak dari pelanggan (nasabah)”.

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa penggunaan aplikasi digital yang diprogramkan oleh pihak pegadaian dengan tujuan umum adalah memudahkan pentransaksian (pembayaran) dengan mudah disampaikan walaupun pada sisi lain terlihat hanya kepada sebagian nasabah (calon nasabah) yang berusia lanjut terdapat kendala dalam pemahamannya.

e. Aplikasi ini dapat menjamin kerahasiaan data para pengguna/ nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan PT. Pegadaian (sebagai informan pendukung) mengenai jaminan kerahasiaan data para nasabah dalam menggunakan aplikasi digital telah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Secara umum, pihak pegadaian akan bertanggung jawab atas kelalaian dan pelanggaran atas kerahasiaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pegawainya. Oleh karena itu, para nasabah kami rasa tidak perlu khawatir, artinya jaminan tersebut telah tersirat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) serta Peraturan Menteri Kominfo Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik (PM 20/2016) yang didalamnya tercantum pula sanksi bagi pihak-pihak yang melanggar aturan tersebut”.

Dari pernyataan tersebut di atas tentu sangatlah jelas bahwa perlindungan data diri nasabah sudah terjamin, sehingga nasabah tidak perlu khawatir terkait keamanan data yang telah tersimpan dalam layanan pegadaian serta pihak nasabah pun berhak melakukan pengaduan atas ketidaknyamanan layanan yang diberikan.

- f. Ketersediaan kontak hubung yang dicantumkan pada aplikasi tersebut untuk menjawab pertanyaan dalam penggunaan aplikasi.

Berdasarkan informasi yang telah peneliti peroleh dari karyawan PT. Pegadaian mengenai ketersediaan kontak hubung untuk menjawab pertanyaan dalam penggunaan aplikasi telah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sebagaimana yang telah diketahui bahwa pegadaian sendiri adalah salah satu lembaga keuangan yang sudah terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sehingga setiap layanan yang diberikan terpantau langsung secara *online* selama 24 jam. Secara singkatnya, layanan digital banking merupakan bentuk lebih luas dari online atau mobile banking yang dalam hal ini nasabah dapat langsung mengakses layanan pelanggan (*Customer Care*) dan layanan pengaduan (*Whistleblower*). Saran, kritik, dan keluhan dari para pelanggan (nasabah) dapat disampaikan melalui e-mail atau telepon melalui customer.care@pegadaian.co.id, Sedangkan untuk layanan pengaduan yang ingin dirahasiakan pelaporannya, dapat saja para nasabah disampaikan melalui e-mail whistle.blower@pegadaian.co.id”.

Dari penjelasan tersebut di atas tentu dapat peneliti tarik satu simpulan bahwa ketersediaan mengenai kontak hubung dalam aplikasi digital yang bersifat memberikan layanan tersebut adalah secara otomatis telah disediakan oleh pihak pegadaian digital. Hal itu dilakukan sebagai upaya dari pihak pegadaian sendiri agar setiap permasalahan yang kemungkinan terjadi dan dialami oleh nasabah maupun calon nasabah dapat langsung teratasi.

- g. Upaya sosialisasi dilakukan oleh pihak lembaga kepada para nasabah.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan PT. Pegadaian terkait upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian sendiri kepada para nasabah maupun calon nasabah telah peneliti peroleh penjelasan sebagai berikut:

“Terkait kegiatan sosialisasi biasanya pihak kami akan mempromosikan program kegiatan yang ingin ditawarkan kepada calon dan pihak nasabah. Artinya sebelum ketetapan penggunaan layanan aplikasi digital pihak kami menawarkan layanan, bisa jadi saat calon nasabah dan nasabah tetap langsung datang berkunjung ke kantor pegadaian bahkan bisa jadi sosialisasi tersebut kami lakukan melalui media *WhatsApp*, media iklan, dan tidak menutup kemungkinan kami akan melakukan kunjungan langsung untuk memberikan penjelasan kepada calon nasabah dan nasabah tetap. Hal ini dilakukan dengan harapan layanan yang ditawarkan bisa diterima dengan baik oleh mereka”.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pihak pegadaian akan melakukan sosialisasi yang sifatnya langsung dilakukan ataupun kegiatan sosialisasi melalui sarana media dalam memberikan informasi layanan (program) yang akan diberikan.

h. Pandangan ibu, terkait kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi.

Dari kegiatan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada karyawan PT. Pegadaian Syariah Banjarbaru mengenai kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi digital dalam bertransaksi non tunai diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Aplikasi digital merupakan layanan digital yang tersajikan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile yang diperuntukkan dengan tujuan guna memudahkan calon nasabah dan nasabah tetap melakukan pentransaksian tanpa harus datang ke kantor pegadaian. Namun, pada satu sisi disamping memberikan kemudahan tentu bagi mereka yang kurang memahami atau tidak bisa mengoperasikan media seluler atau internet melalui jejaring *online*. Jadi, hemat saya pribadi sebuah tantangan besar bagi kami (pihak pegadaian) untuk bisa menyampaikan atau mengajarkan bagaimana cara pengoperasian aplikasi digital dalam pentransaksian non tunai. Dan hal itu pun tidak dapat dipungkiri jika memang harus seperti apa cara memberikan pemahaman kepada mereka

yang lambat dalam pemahaman penggunaan aplikasi, sehingga salah satu cara yang harus dilakukan adalah memberikan pemahaman secara perlahan sampai benar-benar mengerti cara menggunakan aplikasi digital”.

Dengan memahami hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman dari penggunaan aplikasi digital merupakan tantangan terbesar yang memang harus diselesaikan, karena definisi dari pegadaian sendiri adalah memberikan layanan, layanan yang dimaksud adalah pengoperasian aplikasi digital dengan sistem transaksi non tunai. Jadi, walaupun bagaimana tentu pihak pegadaian sendiri harus mampu mengajarkan atau mengarahkan penggunaan aplikasi setidaknya sampai calon nasabah atau pun nasabah yang telah tetap dapat mengoperasikan pembayaran non tunai melalui media *online*.

i. Kendala yang dihadapi oleh pihak lembaga dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Dari hasil survei dan wawancara yang dilakukan kepada karyawan PT. Pegadaian Syariah Banjarbaru mengenai kendala yang kemungkinan dihadapi guna meningkatkan jumlah nasabah diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sebenarnya kendala yang kemungkinan terjadi itu hanya ada pada pengajaran dalam mengoperasikan aplikasi digital. Karena fakta yang dialami adalah tidak sedikit dari mereka adalah orang tua sehingga bisa jadi agak lambat dalam memahami penggunaannya. Sedangkan pada sisi lain kendala yang kemungkinan ditemukan adalah minimnya kegiatan sosialisasi dari pihak kami yang mungkin saja terkendala personal sehingga waktu untuk memberikan arahan penuh dalam ranah pengoperasiannya menjadi kurang maksimal, ditambah lagi dengan minimnya sarana pengetahuan yang dimiliki dari para pengguna dalam hal pengenalan media *online*”.

Dengan melihat penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi pihak pegadaian pada umumnya adalah minimnya jumlah SDM yang dimiliki sehingga kapasitas sosialisasi yang bertujuan untuk menyampaikan

informasi kepada para nasabah menjadi kurang maksimal diberikan. Karena itulah, sangat wajar terkadang penyampaian informasi terkait penggunaan aplikasi digital menjadi penghalang demi terselenggaranya dengan baik program yang dicanangkan.

- j. Cara yang harus dilakukan oleh pihak lembaga agar terdapat peningkatan jumlah nasabah.

Berdasarkan informasi yang telah diberikan oleh karyawan PT. Pegadaian Syariah Banjarbaru mengenai cara yang harus dilakukan oleh pihak lembaga agar terdapat peningkatan jumlah nasabah adalah sebagai berikut:

“Seperti yang telah disampaikan di atas, hemat saya pribadi adalah adanya penambahan SDM yang dapat membantu proses atau kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan kapan dan dimana pun guna pemberitahuan informasi atau program yang diselenggarakan. Dengan adanya jumlah SDM yang sesuai maka jelas kemungkinan akan mempermudah jalannya kegiatan, dan tidak menutup kemungkinan akan berdampak pula pada jumlah nasabah yang ingin berinteraksi dengan pihak pegadaian”.

Dari pernyataan di atas dapat ditarik simpulan bahwa SDM yang tersedia menjadi bagian dalam keberlangsungan jalannya program yang diterapkan. Oleh karena itulah, sangat wajar jika terkadang informasi yang diberikan tidak sepadan dengan jumlah tenaga yang dimiliki oleh pihak pegadaian yang berdasarkan faktanya berjumlah 4 (empat) orang. Oleh karena itu, sudah seharusnya pihak pegadaian sendiri melakukan repair (memperbaiki dalam hal pendataan) ulang kebutuhan SDM guna mudahnya dalam menjalankan tugas dan kewajiban untuk memberikan layanan yang sifatnya menguntungkan pihak pelanggan.

2. Hambatan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Umumnya istilah dari transaksi (pembayaran) menggunakan sistem non tunai mengacu pada mekanisme (metode) transaksi yang dapat dilakukan tanpa menggunakan uang dalam bentuk fisik.

Sebagaimana faktanya, dewasa ini alat yang digunakan dari pentransaksian (pembayaran) non tunai era digital banyak ragamnya, sehingga secara tidak langsung masyarakat dapat memilih salah satu yang sesuai dengan kebutuhannya dengan dalih untuk memberikan kemudahan terhadap layanan yang diberikan. Berikut secara singkat beberapa jenis alat bayar yang dapat digunakan diantaranya seperti: kartu debit dan kredit, nota kredit dan debit, bilyet giro, cek, dan e-money.

Dengan melihat tuntutan zaman yang mengedepankan aplikasi digital, sehingga penggunaan alat bayar non tunai tidak lagi dapat dihindarkan, dalam arti memang menjadi satu keharusan untuk dapat digunakan dan hal ini pula lah yang terjadi pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Sejak mulai diluncurkannya pembayaran non tunai dengan menggunakan mekanisme *electronic payment* (e-payment) yang berskala digital sehingga sangat wajar turut mengundang pihak pegadaian turut serta melakukan penerapannya. Dengan cukup hanya melakukan pembayaran dan tagihan melalui genggamannya handphone seluler yang sudah mempunyai lajur aplikasi *Playstore* bagi pengguna Android dan *Appstore* bagi pengguna iOS maka transaksi sudah dapat dijalankan.

Walaupun demikian, disamping memiliki kecanggihan dan kemudahan dalam penggunaannya tentu saja transaksi non tunai dengan aplikasi digital juga

tidak terlepas dari rangkaian aktivitas yang kemungkinan besar dapat menghambat jalan proses pentransaksian. Hal ini sebagaimana yang telah peneliti dikemukakan sebelumnya bahwa hambatan-hambatan yang kemungkinan akan bermunculan dari penggunaan sistem bayar non tunai dapat terlihat dari dua faktor yang berbeda, *pertama* adalah faktor internal yang bermula dari lembaga pegadaian sendiri, seperti: kualitas produk yang ditawarkan kemungkinan mempersulit pengguna baru, minimnya sales promotion yang akan memberikan informasi baik secara online atau kunjungan langsung, dan kualitas layanan yang diberikan untuk berupaya mengajak ikut serta program kegiatan dan *kedua* adalah faktor eksternal di luar dari aktivitas pegadaian seperti halnya adanya tingkat persaingan dengan pihak lain dalam layanan pengguna yang diberikan, kurangnya interaksi sosial yang terbina dimasyarakat, kemampuan berfikir yang terlalu lambat untuk menginformasikan atau menerima layanan digital, dan minat (selera) pengguna yang kurang tertarik terhadap layanan digital yang telah diberikan.

Kendatipun demikian, beberapa hambatan yang ditemukan di lapangan dapat saja diatasi oleh pihak pegadaian. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah nasabah yang pada setiap waktunya selalu terus bertambah yang dikarena penggunaan aplikasi digital tersebut memang sudah selayaknya untuk digunakan mengingat resiko negatif kemungkinan lebih besar terjadi, seperti: ketidak amanan yang bisa jadi akan menimbulkan kejahatan dengan melakukan transaksi tunai. Dengan kata lain, penggunaan dari alat pembayaran yang sifatnya non tunai dalam skala transaksi dinilai lebih aman dan transparan untuk dilakukan.