

**SISTEM LAYANAN OPERASIONAL DALAM TRANSAKSI MULTY
PAYMENT ONLINE PADA PEMBELIAN TOP UP VOUCHER GRAB DI
PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBUN BUNGA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

PUTRI MAULIDYA



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

BANJARMASIN

2023 M / 1444 H

**SISTEM LAYANAN OPERASIONAL DALAM TRANSAKSI MULTY
PAYMENT ONLINE PADA PEMEBELIAN TOP UP VOUCHER GRAB
DI. PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBUN BUNGA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Putri Maulidya
190105020145**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

2023 M / 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Maulidya
NIM : 190105020145
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 08 Juni 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 16 Januari 2023

Yang membuat
pernyataan,
Tanda tangan



Putri Maulidya

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Sistem Layanan Operasional Dalam Transaksi
Multy Peyment Online Pada Pembelian Top Up Voucher Grab Di. PT Pegadaian
Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin
Ditulis oleh : Putri Maulidya
N I M : 190105020145
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : S1 Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2023 /1444 H
Alamat : Jln. Vertan Gg. Merpati Rt. 30 No.42

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

Banjarmasin, 07 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dra. Hj Fithriana Syarqawie, MHI

NIP. 196711191994042001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Amisa Sayyid, S.H.I, MSI

NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Sistem Layanan Operasional Dalam Transaksi Multy Payment Online Pada Pembelian Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ” ditulis oleh Putri Maulidya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Isi: UIN Antasari Banjarmasin

H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 19630417 1991021 001

Tim Penguji

Nama

1. Dr. Zaki Mubarak, M. Si.

(Ketua)

2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.

(Anggota)

3. Dr. Radiansyah, S.Ag. M. Pd.I

(Anggota)

4. Muhammad Noval, S.E.I.,M. Si.

(Anggota)

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Putri Maulidya. 2022. *Sistem Layanan Operasional Dalam Transaksi Multy Payment Online Pada Pembelian Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : (I) Dra. Hj. Fitriana Syarqawie MHI.

Kata Kunci : Sistem Layanan, Top Up Grab, Pegadaian Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Lembaga Keuangan yang berpegang kepada prinsip syariah yaitu Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yang ada di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan layanan sistem secara online melalui komputer dengan Aplikasi yang ada di Pegadaian Syariah ialah Pission Syariah.

Penelitian ini bertujuan agar mengetahui bagaimana langkah – langkah sistem layanan saat memproses transaksi dalam pembelian top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan mengetahui kendala apa yang dihadapi saat melakukan transaksi top up voucher grab.

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan (feld research). Informan dalam penelitian ini ialah Kasir dan 10 nasabah yaitu Driver Grab dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder dan primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis secara kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini mengetahui jika sistem layanan operasional yang di berikan Pegadaian sudah cukup baik, dan jika mengalami kendala saat melakukan berlangsungnya transaksi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin bisa mengatasi permasalahan tersebut.

MOTTO

“ Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan “ (Q.S. Al. Insyirah : 5)

“ Hidup adalah sebuah proses, dengan bersungguh- sungguh untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan, selalu bersemangat walau kadang tidak sesuai dengan harapan tapi yakinlah kepada Allah bahwa semua akan indah pada waktunya”

(Putri Maulidya)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT, segala rasa syukur ramhat dan taufiknya lah sehingga diberikan kesehatan, kelancaran serta kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan selalu kita hanturkan kepada Baginda Muhamaad SAW. Disini saya ingin mempersembahkan untuk orang – orang yang saya sayang keluarga tericnta serta teman- teman yang saya sayangi dengan penuh cinta dan kasih sayang tidak terhingga, sehingga saya bisa melewati dilema dan terus bersemangat untuk menyelesaikan skirpsi ini, saya berusaha untuk membahagiakan orang tua saya dan keluarga serta teman – teman saya dengan hasil karya yang saya buat ini.

Untuk keluarga saya, ayah saya ayah Syaiful dan ibu saya ibu Mahrita , Kaka saya Eka Cahaya, Adik saya Hana Aish Berkat doa dan dukungan kedua orang tua ayah dan ibu saya yang selalu ada memberikan semangat , yang selalu ada membersamai saya dengan penuh kasih sayang dan selalu mendoakan saya menjadi orang yang berhasil dan sukses.

Dan terkhusus untuk dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dra Hj. Fithriana Syarqawie, MHI yang telah membimbing saya, dengan penuh kasih sayang dengan sabar membimbing saya dari awal hingga akhir sampai skripsi ini selesai dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmu. Kepada Sahabat – Sabahat saya Maulida, Nadita, Nisa, Lina, Zizah, Husul, Sepupu saya Emmy Amalia serta teman teman ku Lokal B PS 19 yang selalu ada menyemangati dan mendoakan selama pembuatan skripsi.

Terimakasih untuk semua Dosen – Dosen yang telah mengajakarkan ilmu semoga bermanfaat, untuk sahabat- sahabat saya terimakasih atas kasih sayang dan dukungan yang berikan semoga kita selalu diberikan kelancaran dan selalu dipermudah segala urusan oleh Allah Swt. Aamiin Ya Rabb

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef

ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

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

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

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
----	--------	---------	---

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

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil' alamin. Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Sistem Layanan Operasional Dalam Transaksi *Multy Payment Online* Pada Pembelian Top Up Voucher Grab Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I., dan Yusuf Asyhari, S.E., M.E., Selaku

Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI., Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal serta ilmu pengetahuan dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Banjarmasin untuk Para Dosen dan Staf- Staf Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak membantu mahasiswa dalam memberikan pelayanan selama mengikuti perkuliahan di kampus.
6. Bapak Muhammad Taufik Selaku Pimpinan Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta Terimakasih kepada seluruh karyawan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga untuk kerjasamanya.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat Aamiin.

Banjarmasin, 10 Mei 2023



Putri Maulidya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Siginifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LAYANAN OPERASIONAL TOP UP VOUCHER GRAB	13
A. Layanan	13
1. Pengertian Layanan	13
2. Pengukuran Layanan	15

B. Operasional	17
1. Pengertian Operasional.....	17
2. Manfaat sistem operasi	19
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem operasi.....	20
C. Multy Payment Online	28
D. Top Up Voucher Grab.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Data dan Sumber Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	33
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	39
A. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
B. Laporan Data dan Analisis Data	56
BAB V PENUTUP.....	62
A. Simpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bagan Struktur PT. Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga.....	43
--	----