

## 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.