

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leenning yang disebut dengan Lembaga Keuangan yang akan memberikan manfaat dengan tujuan membantu masyarakat yang membutuhkan modal usaha seperti UMKM dan keperluan yang lainnya dengan sistem kredit dan gadai. Lembaga Keuangan Pegadaian Syariah ini pertama kalinya didirikan di Batavia pada 20 Agustus 1746.

Pengoperasian Pegadaian Syariah dalam menjanjikan aktivitas sesuai dengan prinsip syariah, Payung hukum gadai syariah dalam hal memenuhi prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI nomer 25 / DSN/MUI/II/ 2002 pada tanggal 26 Juni 2002 tentang Rahn.( Mengko, 2013)

Dalam perkembangan yang cukup pesat dan juga keberhasilan Lembaga Keuangan Syariah disamping itu juga, harus melandasi dari kebutuhan masyarakat terhadap hadirnya Pegadaian yang menerapkan prinsip- prinsip dengan syariat secara islam. Literasi Keuangan yang dimana ialah merupakan salah satu substansi yang tergolong penting untuk kualitas sumber daya manusia. Dengan adanya literasi keuangan tersebut dapat menjadikan masyarakat akan mampu dan lebih memahami

mekanisme dalam menggunakan produk dan akan mengambil keputusan yang terbaik dan bijak dalam rangka memenuhi kebutuhan ekonomi. (Tulasmi & Mukti, 2020).

Perkembangan produk – produk berbasis syariah kian marak di Indonesia tidak terkecuali pegadaian. Pegadaian mengeluarkan produk syariah yang disebut dengan pegadaian syariah, dalam ide pembentukan pegadaian syariaah, selain tuntunan idelisme realitas di masyarakat bahwa pegadaian memberikan kontribusi aktif bagi masyarakat. Secara umum tujuan dari PT Pegadaian Syariah adalah menyediakan dan prosuder yang sederhana kepada masyarakat luas terutama kalangan ke bawah untuk berbagai tujuan seperti kosumsi, produksi, dan lain sebagainya.(Yuniwati, N., Lestari, E. D., & Alfiqoh, A, 2012 )

Dunia Perbankan Syariah kita bisa temukan berbagai produk, Begitu juga dengan Pegadaian Syariah memiliki banyak produk dan jasa, produk yang digunakan nasabah pada Pegadaian Syariah ini, sangatlah diminati karena dalam mekanismenya sangat mudah dan praktis. Saat ini Pegadaian Syariah di Bajarmasin tidak hanya tempat masyarakat kalangan menengah ke bawah, bahkan juga diminat masyarakat kalangan atas, Karena Pegadaian Syariah melayani kebutuhan dana yang diperlukan secara cepat.

Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan, merupakan perum Pegadaian

Syariah salah satu yang mempunyai banyaknya jumlah nasabah . Produk Pegadaian Syariah terdiri dari Rahn yaitu Gadai, Gadai Emas, Rahn Felexsi yaitu seperti contohnya barang seperti HP, Laptop, dll sebagainya, Arum Haji, Arum Emas, Arum BPKB, Amanah, Tabungan Emas, dan *Multy Payment Online*.

*Multy Payment Online* ini ialah salah satu produk yang ada pada Pegadaian Syariah yang merupakan layanan berupa pembayaran berbagai tagihan dan juga pembelian seperti Pembelian Telokomonikasi yaitu Pulsa data, berbagai voucher ada Voucher e -wallet , ada Voucher Top up Grab, Top up Gopay, Dan lain Sebagianya. Adapun juga Pembayaran salah satunya ialah pembayaran tagihan seperti Listrik, PDAM, Listrik Pulsa, Pembiayaan, Asurasi BPJS, Pajak, Dan lain sebagainya. ( Auliani, A., & Umuri, K, 2022)

Layanan *Multi Payment Online* ini merupakan solusi pembayaran yang cepat yang memberikan kemudahan kepada para nasabahnya dalam bertransaksi bisa secara cash dengan bisa langsung mendatangi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin untuk melakukan transaksi tanpa harus transfer. Akan tetapi bila ingin transfer bisa saja melalui Bank BRI, BCA, BNI, dan BSI. Pada pembelian Top Up voucher Grab sekarang ini juga ramai para Grab Driver membeli voucher pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Dalam sistem yang mencakup beberapa hal yaitu, pengumpulan data, pengolahan data , tampilan dan pengawasan dan laporan data dan

arsip dengan menggunakan sistem komputer ( Korneliussen, R. J., & Ona, E. (2002).

Para Driver Grab bertadangan ke Pegadaian Syariah untuk membeli top up voucher grab sesuai nominal yang diinginkan nasabah. Ada 3 pihak yang terlibat dalam jual beli jasa ini ialah, Driver Grab membeli sesuai dengan keinginan para nasabahnya yang tertera pada Aplikasi Grab Driver yang dimiliki oleh Driver Grab dan Driver Grab membeli top up voucher ke PT. Pegadaian Syariah jadi dalam pembelian Top Up Grab ini ialah jual beli antara Driver Grab dan Pegadaian Syariah, sedangkan jasa ialah Driver Grab ke pada Castamernya.

Pada layanan ini menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan teknologi. Pada era globalisasi dan informasi sekarang ini, peran sistem informasi menjadi salah satu syarat mutlak atau kunci sukses yang harus dipahami dan juga diterapkan oleh semua lembaga baik swasta maupun pemerintah. Hampir semua aktivitas pada saat sekarang ini menggunakan sistem teknologi. Oleh karena itu pemahaman yang tepat dan solid tentang adopsi sistem informasi disemua tingkatan mulai dari operasi hingga manajemen yang senior, memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Saat ini secara umum setiap orang mulai dari bisnis kecil hingga besar sudah memiliki adanya informasi dan aplikasi yang mereka butuhkan, sumber daya manusia perlu memahami dan menguasai, mengenai prinsip, teknik dalam sistem. Adapun juga sistem pendukung yang terletak pada

sistem informasi. Dengan demikian definisi luas dari sistem adalah kumpulan informasi yang diarahkan pada manfaat dari proses penjualan produk atau layanan (bisnis).

Untuk pendukung penyebaran dalam pengelolaan dan pengolahan informasi memerlukan teknologi. Pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, sistem ini sangat penting karena untuk mengolah Produk *Multi Payment Online* yaitu Top Up voucher Grab dan untuk mengelola kegiatan aktivitas, pada Top Up Voucher Grab adalah salah juga yang diminati masyarakat di Banjarmasin. (Romindo dkk., 2021, hlm. 1–3).

Sistem Layanan dalam bisnis yang secara Islami yang tentunya selalu dilandasi oleh beberapa hal pokok yang akan meliputi kepribadian seseorang yang amanah dan kepercayaan serta mengetahui dan berketerampilan yang baik. Ada pun beberapa hal yaitu yang pertama Shidiqq yaitu benar dan jujur dan tidak pernah berbohong dalam melakukan transaksi. Kedua yaitu Amanah dan Fattanah yang artinya bertanggung jawaban dapat dipercaya dalam melakukan kegiatan transaksi selalu berperilaku apa adanya, serta tepat waktu dan yang terakhir yaitu Ketiga Tablig merupakan perilaku keahlian seseorang dalam bidang berkomonikasi dengan ramah, santun ,dan juga sopan.

Pada layanan operasional pada Pegadaian Syariah produk Multy Paymnet Online yang dibahas dalam penelitian ini, para pembelian Top up voucher grab melalui sistem operasi yaitu melalui penggunaan teknologi

seperti komputer dengan sistem operasi yang dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi yang ada di komputer Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin untuk memproses transaksi pembelian top up voucher grab .

Berdasarkan teori penulis tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul “ **Sistem Layanan Operasional dalam Transaksi *Multy Payment Online* pada Pembelian Top Up. Voucher Grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin “**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas , perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana langkah – langkah mekanisme sistem transaksi multy payment online pada pembelian Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ?
2. Apa saja kendala sistem layanan pada saat bertransaksi Top Up Voucher Grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Mengetahui Bagaimana Mekanisme Sistem Layanan Operasional pada Transaksi *Multy Payment Online* pembelian Top Up voucher grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin
2. Mengetahui Kendala apa saja yang dihadapi saat melakukan transaksi *Multy Payment Online* pada pembelian Top Up voucher gbar di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan Kendala yang dihadapi nasabah yaitu Driver Grab

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Adapun signifikansi penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang berkerja di Lembaga Keuangan khususnya yang menjadi kasir agar mengetahui bagaimana sistem layanan operasional saat melakukan transaksi.
2. Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, agar senantiasa menambah ilmu pengetahuan serta menjadi pengalaman dimasa yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi akademik sebagai bahan bacaan dan bahan referensi terutama pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan membatasi penelitian, maka perlu penjelasan terhadap definisi penelitian sebagai berikut :

## 1. Sistem

Sistem dapat diartikan sebagaimana bekerja dengan adanya bantuan sumber daya manusia dengan menghubungkan teknologi yaitu berupa komputer dengan adanya sumber daya manusia bisa mengoperasikan mengoperasikan, perlunya orang yang handal dan profesional dengan tujuan agar memproses transaksi secara efektif (Sudirman dkk., 2020, hlm. hal 3). Adapun yang dimaksud dengan sistem dalam penelitian ini adalah yang cara kerjanya dengan sistem teknologi dengan adanya sistem dapat membantu para karyawan Pegadaian Syariah cabang Kebun Bunga Banjarmasin agar bisa memproses saat nasabah melakukan transaksi.

## 2. Layanan

Layanan adalah ialah salah satu yang terdapat pada suatu lembaga keuangan maupun bank, pada dasarnya melayani masyarakat dalam bidang keuangan dan yang bisa membantu untuk kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat bertujuan untuk menerima dan maupun mengeluarkan dana untuk menggerakkan perekonomian suatu Negara. Adanya perkembangan yang sangat pesat pada sekarang ini, semakin beragam layanan yang dibutuhkan untuk menambah nasabah yang ingin melakukan transaksi pada lembaga keuangan (Syafri, 2020, hlm. hal. 155). Adapun yang dimaksud layanan dalam penelitian ini ialah cara Karyawan Pegadaian



Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dalam memberikan layanan yang terbaik untuk nasabah pada saat melakukan transaksi.

### 3. Operasional

Operasional ialah merupakan sebuah operasi yang mengendaliannya dengan sistem memiliki arti dalam dua hal yaitu yang pertama ialah Front Office yaitu dapat berhubungan langsung dengan layanan nasabah seperti cosmoter service, teller dan kasir. Tujuan adanya Front Office ialah bertanggung jawab atas terciptanya tingkat kualitas suatu layanan pegadaian syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah agar memberikan dampak agar memajukan pegadaian syariah.

Yang kedua yaitu Back Office yang dapat diartikan sebagai bentuk adanya operasional di Front Office yang tujuannya agar memastikan adanya proses yang telah dilakukan sesuai dengan aplikasi nasabah yang telah dilakukan sesuai dengan prosuder Pegadaian. (*Mengenal Operasional Perbankan 1*, 2015, hlm. 3) .

Adapun yang dimaksud dengan operasional di dalam penelitian ini ialah Operasi sistem yang digunakan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang ingin melakukan transaksi.

### 4. Multi Payment Online

Multi Payment Online merupakan salah satu produk dari Pegadaian Syariah yang dimana produk ini adanya berdasarkan dengan

keinginan Pemerintah agar para Lembaga saling bersinergi dalam menjalankan usahanya dengan tujuannya ialah agar membantu dan memudahkan para masyarakat sekitar. Ada beberapa jenis dari produk *Multi Payment Online* ialah seperti, Pembayaran Listrik, PDAM, BPJS, Pulsa, Pembelian Voucher Dan Lain Sebagainya. Dan mengenai harga yang dipakai untuk pembayaran telah berdasarkan harga langsung yang diberikan dari vendor sama sekali tidak ada biaya tambahan dari Pegadaian Syariah (Nasution, 2016).

Adapun yang dimaksud *Multy Payment Online* dari penelitian ini ialah Produk dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, nasabah dapat bertransaksi memenuhi kebutuhan rumah tangga pembayaran seperti listrik, PDAM, Dll. Dan Pembelian seperti voucher top up grab, gopay dll.

##### 5. Top Up Voucher Grab

Dalam pembelian top up voucher grab di PT. Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga ini ialah suatu jual beli jasa, yang dimana jual belia antara Driver Grab membeli top up grab di Pegadaian Syariah dengan nominal yang diinginkan lalu jasa ialah pembeli dari top up grab memilih untuk membeli top up voucher grab di Aplikasi Driver Grab dan Driver Grab membeli top up voucher tersebut ke Pegadaian Syariah, setelah transaksi voucher grab berhasil

voucher diserahkan ke pembeli sesuai dengan alamat yang dituju di Aplikasi Driver Grab.

6. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin merupakan Pegadaian Syariah yang merupakan badan usaha lembaga keuangan yang membantu masyarakat yang membutuhkan dana untuk usaha dalam hal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Banjarmasin.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Darajat ali Firdaus (2021), Judul : “ *Analisis Hukum Ekonomi Syariah terhadap transaksi dengan Virtual Pay pada aplikasi OVO : Studi Aplikasi jasa online di aplikasi Grab* “ Metode Penelitian Kualitatif . Hasil penelitian tersebut menunjukkan permasalahan saat bertaransaksi dan bagaimana sistem operasional dalam penggunaan aplikasi OVO kendala apa saja yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi OVO sehingga kurang efektif untuk dijalankan.

Persamaan dari penelitian ini, dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti ialah sama – sama membahas tentang Bagaimana Sitem Operasional dan Apa saja kendala yang dihadapi saat melakukan transaksi . Sedangkan Perbedaanya ialah hanya terdapat pada objek diteliti

2. Muhammad Ihsan Habibi (2019) Judul : Tinjauan transaksi “ OVO “ Berdasarkan Hukum Islam : Studi kasus pada OVO Boot Di Malang Town Square” Metode Penelitian kualitatif. Hasil kesimpulan yang didapat dalam hasil penelitian ini ialah menunjukkan permasalahan tentang bagaimana sistem transaksinya pada aplikasi OVO dengan cara menganalisis hukum secara aspek keislaman sehingga sesuai dengan hukum islam yang diterapkan. Kesamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama adalah menggunakan teori tentang membahas tentang bagaimana sistem transaksinya sedangkan. Perbedaannya ialah hanya terdapat objek yang diteliti.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan ini dibuat agar pembahasan dalam skripsi ini lebih terarah, bagian isi terdiri dari atas lima bab, kemudian didalamnya terdiri atas sub – sub diantaranya sebagai berikut :

Bab I adalah berupa pendahuluan, Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, setelah itu ditetapkanlah tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa kajian teori yang memberikan penjelasan tentang teori – teori permasalahan yang pada penelitian, teori – teori tersebut bersumber dari buku, literatur jurnal, dan penelitian – penelitian terdahulu. Pada bab ini penulis akan mengemukakan pengertian layanan operasional, multy payment online, dan top up voucher.

Bab III adalah berupa metodologi penelitian, Pada bab ini berisikan tentang sajian informasi secara deskriptif tentang Bagaimana peneliti melaksanakan penelitian ada subjek, objek, lokasi penelitian serta teknik pengumpulan data.

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan . Pada bab ini disajikan hasil dari penelitian yang dimana dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian yang menjadi jawaban atas rumusan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Bab V adalah berupa penutup yang berisi penjelasan dari penelitian yang ditelaah ditelaah menajdikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.