

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Pegadain Syariah Cab. Kebun Bunga**

###### **a) Sejarah PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin**

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat pemerintahan yang bernama VOC yang dimana mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang mendirikan adanya suatu bantuan berupa kredit berupa dengan adanya sistem gadai pada tahun 1746. Kemudian pada tahun 1881 Pada masa Pemerintahan Negera Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, dengan begitu masyarakat diberikan keleluasaan mendirikan usaha pergadaian. Adapun tanggal yang dimana berdirinya Pegadaian adalah 1 April 1901. Dengan ini diambil dari sebuah kejadian didirikan Pegadaian Negara pertama yang berada di daerah Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April Tahun 1901.

Pada tahun 1905, Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan Tahun 1905, yang kemudian pada saat tahun 1961 bentuk badan hukum berubah dari Jawatan ke Perusahaan Negara ( PN ). Berdasarkan dengan Peraturan Pemerintah ( PP ) No. 178 Tahun 1961. Lantas pada tahun 1969 bentuknya badan hukum berubah dari

PN ke Perjan. Berdasarkannya sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969 Bentuk badan hukum berubah lagi dari Perjan ke Perum Pegadain yang berdasarkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000.

Lalu pada tahun 2012, Pegadaian menjadi Persero pada tanggal 1 April 2012, Berdasarkan dengan Peraturan Pemerintahan (PP) No.15 Tahun 2011, dan terakhir pada tahun 2021 bentuk badan hukum berubah dari Persero ke Perseroan Terbatas pada tanggal 23 September 2021, Berdasarkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021. (Rosnaini, 2022).

Pegadaian syariah ialah sebuah lembaga yang memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Pegadaian syariah beroperasi sesuai berpegang dengan syariat islam secara islami. Berdasarkan dengan Fatwa MUI pegadaian syariah ialah lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip – prinsip keislaman. Produk syariah yang dimana tidak mengandung riba melainkan dengan bagi hasil sesuai dengan akad. (Surahman, M., & Adam, P. 2018)

Salah satu cabang Pegadaian Syariah yang ada di Banjarmasin, Pegadain Syariah Cabang Kebun Bunga Bajarmasin ialah salah satu bagian dari perum lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip islam Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga yang tertelak di Jl. A. Yani KM. 4,5 No. 69 Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan

Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos. 70235. Lamanya beroperasi selama kurang lebih dengan sekarang ini. sudah 17 tahun dari pada tahun 2004 tanggal 19 Juli sampai dengan sekarang . Dengan semakin berkembangnya nasabah juga semakin meningkat pegadaian syariah memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya yang bertransaksi secara syariah sesuai ketentuan Islam .

Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin terdiri dari 3 lantai, lantai kedua tempat bekerjanya karyawan – karyawan yang sedang melakukan transaksi serta tempat tunggu nasabah untuk mengantri giliran serta ruangan tempat kepala cabang pimpinan cabang kebun bunga Banjarmasin dan lantai 3 yaitu tempat bekerja karyawan dan mushola

Dalam peningkatan jumlah nasabah adapun yang diterapkan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yaitu dengan meningkatkan kesejaterahan bagi para masyarakat yaitu nasabah dari praktek riba dengan demikian pegadaian syariah menjawab kebutuhan para masyarakat muslim dengan mempunyai keinginan agar proses transaksi pinjam meminjam sesuai dengan syarat – syarat syariah secara islami sesuai misi Pegadaian Syariah.

b) Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Visi :

Menjadi “ Champion “ dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai (rahn) dan fidusia bagi seluruh masyarakat menengah ke bawah.

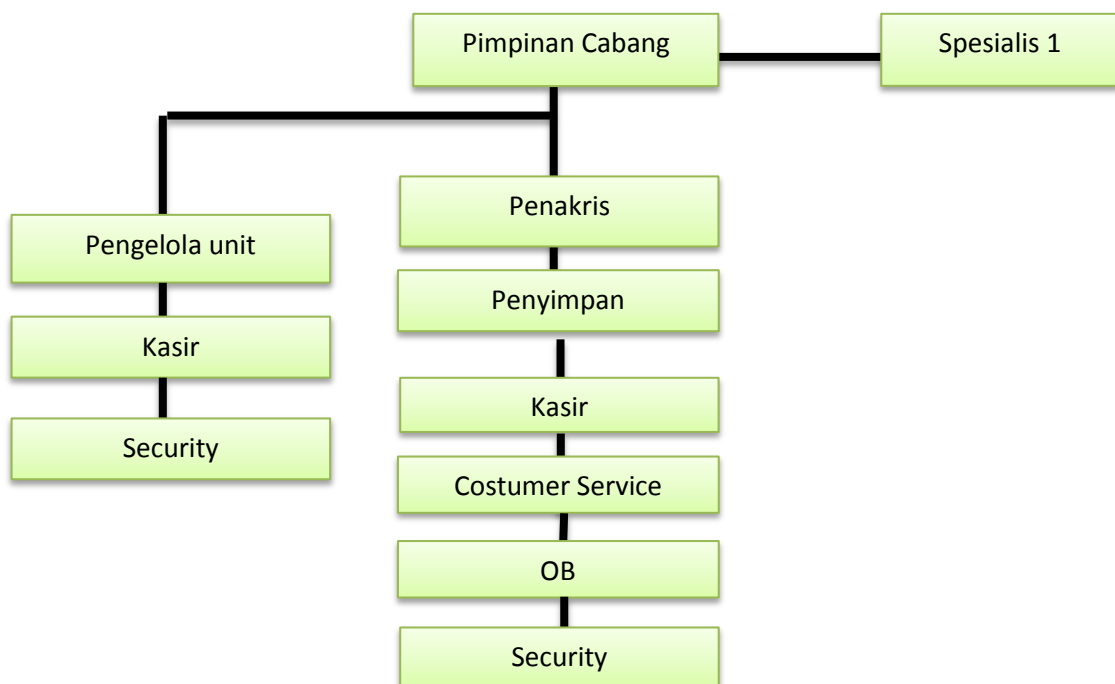
Misi :

- 1) Membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan membantu memberikan pelayuran pinjaman dana kepada rakyat terutama untuk golongan kebawah dana dengan solusi keuangan yang terbaik sesuai dengan prinsip syariah kepada skala mikro, yaitu kalangan kebawah dan menengah.
- 2) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan dengan baik.
- 3) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Agar mencapai visi dan misi tersebut, maka pegadaian syariah cabang kebun bunga Banjarmasin akan mengelola usaha dengan berprinsip “ memberikan solusi keuangan dengan berbasis syariah dengan prosedur yang sangat mudah dan juga praktis, proses yang cepat serta memberikan rasa nyaman dan tentram.

- c) Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Gambar Gambar 4. 1  
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin



Sumber : Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Berdasarkan struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin mempunyai tugas masing – masing yaitu sebagai berikut ini :

1. Pimpinan Cabang Mempunyai Tugas

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pegadaian syariah berdasarkan dengan acua yang telah disepakati.
- b) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan dalam hal operasional pegadaian syariah kantor cabang.

- c) Merencanakan , mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan serta mengontrol operasional pegadaian syariah kantor cabang.
  - d) Menyusun, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan terhadap modal kerja.
  - e) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan terhadap penggunaan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPS Syariah.
  - f) Menyusun, megorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan terhadap konsumen.
  - g) Mewakili, kepentingan perusahaan baik ke dalam maupun keluar berdsarakan kewennagan yang diberikan.
2. Pengelola Cabang Pegadaian Syariah
- a) Mengkordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan berkaitan operasional UPS Syariah.
  - b) Menangani barang jaminan bermasalah.
  - c) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
  - d) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi adminitrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan

keberhasilan serta pembuatan laporan kegiatan operasional  
Unit Pelayanan Cabang ( UPC ) Syariah.

3. Penaksir

- a) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan tujuannya agar mengetahui mutu nilai dari barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan dapat 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 dilelang.
- c) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar aman.

4. Penyimpanan

- 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 dan pemeriksaan atasannya dari pihak lain.
- c) Merawat barang, jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan yang baik dan aman.
- d) Melakukan perhitungan barang jaminana menjadi tanggung jawab secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.

## 5. Kasir

- a) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kantor cabang.
- b) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- c) Membayarkan uang pinjamannya kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kantor cabang.
- d) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga dan UPS Syariah.

### 1. Deskripsi Wawancara

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan wawancara ke delapan (11) orang yaitu yang terdiri dari Karyawan Pegadaian Syariah Cab. Kebun Bunga Banjarmasin yaitu Kasir dan Sepuluh (10) orang nasabah yaitu driver grab. Dari wawancara yang didapat akan mendapatkan data terkait Sistem Layanan Operasional Transaksi *Multy Payment Online* pada pembelian Top up voucher grab di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Adapun hasil dari 11 orang informan tersebut adalah sebagai berikut :

#### a. Informan 1



Nama : Khairur Ridho  
Umur : 26 Tahun  
Profesi / Jabatan : Kasir Pegadaian Syariah Cabang Kebun  
Bunga  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2022 tempat wawancara di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan Bapak Khairur Ridho, beliau menjelaskan bahwa Sistem layanan *multy payment online* dalam pembelian top up voucher grab ialah sebuah produk dari pegadaian syariah, adanya produk *multy payment online* sejak tahun 2011 sudah cukup berkembang, dalam transaksi pembelian top up grab ini yang membeli ialah para driver grab dalam pembelian top up grab di Pegadaian Syariah lebih relative harganya dari saldo Rp. 50.000 itu paling kecil pencetakan voucher dapat diproses dengan menggunakan aplikasi yang ada di Pegadaian Syariah dengan sistem yang digunakan untuk memproses bertarnsaksi.

Bapak Kharur Ridho juga menjelaskan jika produk *multy payment online* sudah banyak dikenal dimasyarakat dengan cara mempromosikan dimedia cetak seperti browser dan tamplate dan adanya komonikasi langsung ditempat dengan nasabah dengan datang ke outlet Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin menawarkan produk *multy payment online* terutama dalam pembelian top up voucher grab.

Sistem layanan operasional dalam pembelian top up grab tersebut menggunakan sistem komputer yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yaitu dengan menggunakan Aplikasi Passion Syariah dengan menggunakan aplikasi tersebut pembelian top up voucher grab dapat diproses dengan keadaan sistem layanan secara online.

Bapak Khairur Ridho menjelaskan bagaimana sistem layanan langkah – langkah transaksi dalam pembelian top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga dan Apabila terjadinya kendala sistem layanan pada saat keadaan offline Pegadaian Syariah akan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan menghubungi tim TI Pegadaian ( K. Ridho, wawancara pribadi, Desember 19, 2022 )

b. Informan 2

Nama : Komarudin  
Umur : 23 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 22 Desember 2022, dengan Bapak Komar menyatakan bahwa membeli top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dari saldo sebesar Rp. 50.000 dengan sistem layanan untuk memproses transaksi dan pencetakan voucher grab akan segera di proses.

Bapak Komudurin juga menjelaskan bahwa terdapat kendala dengan sistem layanan yaitu terkendala jaringan, karena saat bertransaksi merupakan proses menggunakan komputer yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga ketika sedang melakukan transaksi. Namun sayangnya Bapak Komarudin tidak mau menunggu lama dan mencari Pegadaian Syariah yang lain untuk membeli top up voucher grab tersebut .( Komarudin, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 )

c. Informan 3

Nama : Umar  
Umur : 33 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2022 Bapak Umar ialah salah satu Driver Grab nasabah dari Pegadaian Syariah yang membeli top up voucher grab, Bapak Umar menjelaskan bahwa ia adalah salah satu nasabah yang membeli voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, dengan nominal saldo dari Rp. 50.000 hingga Rp. 100.00 sistem layanan saat bertarsaksi sangat memuaskan dengan sistem layanan yang digunakan sangat cepat memproses pencetakan top up voucher grab.

Selama bertansaksi di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, Bapak Umar tidak merasa ada kendala dikarenakan sistem layanan berjalan dengan baik baik saja dan proses transaksi diproses dengan pada pembelian top up voucher grab. (Umar, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 )

d. Informan 4

Nama : Asad  
Umur : 30 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMP

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2022, Bapak Asad menjelaskan bahwa ialah adalah salah satu nasabah di Pegadaiaian Syariah yang pernah membeli Top Up Voucher Grab hanya dengan mendatangi outlet pegadaian syariah dalam sistem layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sangatlah baik dan cukup menunggu sebentar transaksi pun segera diproses untuk membelian saldo paling kecil ialah sebesar Rp. 50.000.

Bapak Arsad menyatakan bahwa sistem layanan yang ada di Pegadaian Syariah sangatlah cepat dikarenakan selama beliau bertransaksi di Pegadaian Syariah membeli top up voucher grab tidak merasa mempunyai kendala terhadap sistem layanan. (Arsad, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 )

e. Informan 5

Nama : Abdul samad  
Umur : 26 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 22 Desember 2022, Bapak Abdul Samad mengatakan bahwa beliau ialah salah satu nasabah membeli top up voucher grab di Pegadian Syariah dengan layanan yang sangat ramah, biasa membeli tergantung dengan saldo yang diinginkan tidak menentu bisa dengan saldo Rp. 50.000 dan Rp 100.000 dengan menggunakan sistem layanan yang ada di Pegadaian Syariah Bapak Abdul Samad terkadang mendapatkan kendala dikarenakan sistem dengan offline, sistem operasi dengan keadaan yang offline tidak bisa memproses transaksi dan pencetakan top up grab tidak dapat diproses solusinya ialah menunggu sampai keadaan sistem layanan online kembali, Bapak Addul Samad bersedia untuk menunggu dengan kesabaran beliau bersedia untuk menunggu maka proses transaksi pembelian top up voucher grab bisa sukses di proses. ( A. Samad, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 ).

f. Informan 6

Nama : Arif Rahman  
Umur : 39 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMP

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 22 Desember 2022, Bapak Arif Rahman menyatakan bahwa beliau ialah salah satu nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, dengan sistem layanan yang dapat memproses transaksi dengan cara datang ke Pegadaian dan antri ke kasir untuk membeli voucher top up grab sistem layanan yang diberikan sangatlah cepat untuk memproses transaksi pembelian top up grab hanya menunggu beberapa menit saja, selain itu juga Bapak Arif Rahman mengatakan bahwa tidak merasakan adanya kendala dalam sistem layanan ketika sedang bertransaksi voucher grab. ( A. Rahman, wawancara pribadi Desember 22, 2022 )

g. Informan 7

Nama : Rijali  
Umur : 37 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 22 Desember 2022, Bapak Rijali mengatakan bahwa beliau ialah salah satu nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga, Bapak Rijali menjelaskan bahwa membeli voucher di Pegadaian Syariah ialah dengan cara mudah dan juga praktis hanya datang langsung dan mengantri ke kasir untuk pembelian voucher grab menggunakan dengan sistem layanan yang ada di Pegadaian Syariah tinggal

menyebutkan dominal saldo top up grab yang dinginkanm kepada petugas kasir, menunggu sesbentar saja dengan adanya sistem layanan yang cepat proses transaksi dapat berhasil diproses selama bertansaksi di Pegadaian Syarauih Cabang Kebun Bunga Banjarmasin tidak mendapatkan kendala. ( Rijali, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 ).

h. Informan 8

Nama : Fajar  
Umur : 31 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Desember, Bapak Fajar ialah salah satu nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, Bapak Fajar menyatakan bahwa membeli voucher di Pegadaian Syariah sangatlah praktis dan juga sistem operasi yang digunakan cepat untuk memproses transaksi dalam pembelian voucher dengan membeli saldo voucher tidak menentu bisa saldo Rp. 50.000 paling kecil saldonya.

Tetapi terkadang Bapak Fajar mengalami gagal transaksi dikarenakan sistem layanan tiba – tiba tidak bisa digunakan dikerena kan adanya sistem yang offline oleh karena sistem sedang offline tidak bisa melakukan transaksi . Bapak Fajar tidak mau bersabar menunggu sampai Sistem Layanan yang di gunakan Pegadaian Syariah Cabang

Kebun Bunga online kembali online . ( Fajar, wawancara pribadi, Desember 22, 2022 ).

i. Informan 9

Nama : Zulfikar Dwi Yusuf

Umur : 28 Tahun

Profesi / Jabatan : Grab Driver

Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2022, Bapak Zulfikar mengatakan bahwa beliau ialah salah satu nasabah yang membeli top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan sistem layanan diberikan oleh Pegadaian cukup mendatangi kasir saja dengan menyebutkan nomer telepon dan dengan menyebutkan saldo yang diinginkan setelah itu menunggu beberapa menit pencetakan voucher pun berhasil Bapak Zulfikar membeli voucher dengan transaksi sukses berhasil dengan top up voucher saldo sebesar Rp. 250.000 . Bapak zulfikar selama bertarsaksi di Pegadaian Syariaik tidak merasa ada kendala terhadap sistem layanan.

j. Informan 10

Nama : Muhammad Arry Ismirandy

Umur : 23 Tahun

Profesi / Jabatan : Grab Driver

Pendidikan : SMA



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2022, Bapak Muhammad Arry salah satu nasabah dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang bertransaksi pembelian top up voucher grab dengan sistem layanan yang diberikan sudah cukup baik selama proses transaksi pencetakan top up voucher grab. Bapak Muhammad Arry juga pernah mengalami kendala pada saat transaksi tidak bisa diproses dikarenakan kendala dari sistem, namun pada saat itu Bapak Muhamaad arry tidak bisa menunggu dan memilih mencari outlet Pegadaian Syariah Lain .

k. Informan 11

Nama : Yusran Zain  
Umur : 20 Tahun  
Profesi / Jabatan : Grab Driver  
Pendidikan : SMA

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2022, Bapak Yusran Zain menjelaskan bahwa ia adalah salah satu nasabah yang membeli top up voucher grab di pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, dengan layanan yang diberikan sangat lah baik, cukup dengan melakukan pembayaran dikasir dengan menggunakan sistem yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, menyebutkan nominal saldo yang diinginkan dan segera dapat diproses, tetapi sayang sekali pada saat Bapak Yusran sedang melakukan transaksi , transaksi gagal diproses

dikarenakan jaringan sedang offline dan Bapak Yusran tidak mau menunggu dan mencari outlet lain

## **B. Laporan Data Dan Analisis Data**

Setelah menganalisis dalam penyajian data dilapangan, selanjutnya ialah menjelaskan tentang hasil dari laporan penelitian tersebut, Bertujuan untuk menjawab rumusan permasalahan yang ada pada bab I mengenai :

1. Langkah – Langkah Sistem Layanan Operasional saat bertansaksi top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Pada dasarnya sistem yang digunakan pada Pegadaian Syariah ialah menggunakan sistem layanan komputer seperti lembaga keuangan lainnya, sekarang teknologi sudah sangatlah maju, Apalagi dalam transaksi, transaksi ialah merupakan data yang nantinya akan dimasukan dan di input oleh karenanya harus menggunakan sistem operasi yang efesien untuk memproses transaksi.

Dengan adanya layanan diberikan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga dapat mengetahui bagaimana cara kerja pegadaian syraiah untuk mencapai dan melakukan yang terbaik sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Tujuan utama dari sistem layanan ialah untuk mendata dan memproses transaksi yang ada di Pegadaian

Syariah. Dari analisis yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa pengoperasian sistem layanan sudah cukup baik berdasarkan dengan teori yang dikemukakan oleh Azhar Susanto atau teori yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dalam hal layanan operasional dalam hal ini penulis menganalisis berdasarkan dengan indikator yang dikemukakan teori dari Azhar Susanto (Yendrianof dkk., 2022)

#### 1) System Quality ( Kualitas Sistem )

Kualitas yang dimaksud disini ialah kemampuan layanan sistem untuk memproses dan mengakses data yang diinginkan dengan informasi yang berkaitan dengan sistem yang digunakan ialah komputer.

Untuk mengakses komputer perlunya adanya jaringan dengan keadaan online, hanya perlu menggunakan komputer dengan sistem informasi dengan harus dengan orang yang profesional dalam bidangnya agar mengoperasikannya lebih efisien seperti yang disampaikan oleh Bapak Khairur Ridho.

#### 2) Software

Software berkaitan dengan sistem komputer yang merupakan sekumpulan dari program – program yang dijalankan oleh sistem operasi yang digunakan sebagai mana mestinya suatu aplikasi pada komputer. Fungsi software ialah yang dipergunakan

untuk mendata program pencetakan voucher top up grab Aplikasi yang digunakan pada transaksi top up voucher grab ialah Pison Syariah seperti yang dijelaskan oleh Bapak Khairur Ridho.

### 3) Braiware

Braiware yang dimaksudkan ialah sumber daya manusia yang terlibat dalam mengumpulkan data nasabah yang diinput kedalam sistem yang digunakan yaitu dengan aplikasi Pison Syariah agar bisa pengolahan data, justru itu dalam hal ini harus orang yang handal dalam bidang pengolahan data agar transaksi berjalan dengan lancar.

Dalam mengolah data untuk memproses transaksi dalam pembelian top up grab ialah kasir yaitu Bapak Khairur Ridho sebagaimana hasil wawancara bahwa beliau menyatakan bahwa setiap pengolahan data transaksi tercatatlah pada sistem layanan yang digunakan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

### 4) Prosedure

Maksudnya ialah langkah – langkah proses yang dilakukan secara berulang - ulang untuk mencapainya tujuan agar bisa dilakukan, Jadi Prosedure yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ialah para nasabah bagi Grab Driver ialah datang ke outlet pegadaian syariah lalu menuju ke kasir, apabila ada nasabah yang juga melakukan transaksi harap menunggu sebentar jika tidak ada nasabah bisa langsung saja menuju ke kasir dan menyebutkan nomer handphone dan juga nominal saldo yang diinginkan kepada petugas kasir Pegadaian

Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin sangat mudah untuk bertansaksi dengan langkah – langkah transaksi pada pembelian top up voucher grab seperti yang hasil wawancara yang dijelaskan 10 nasabah yaitu Grab Driver.

#### 5) Database

Database ialah merupakan juga bagaian dari sistem yaitu pencatatan agar tercatatnya transaksi dalam suatu data yang akurat dengan sistem yang digunakan pecatatan transkasi yang diproses melalui aplikasi yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yaitu aplikasi passion syariah yang mencatat data transaksi sehingga apabila mengalami kekeliruan ataupun masalah pada voucher top up grab bisa dilihat diproses transaksi yang dilakukan yang tercatat pada sistem yang digunakan.

#### 6) Jaringan Komunikasi ( Network )

Jaringan yang dimaksud ialah wiffi terkoneksi wifif ialah salah satu kunci utama dari kelancaran menggunakan sistem layanan, tanpa adanya jaringan sistem tidak bisa dijalnakan dikarena pencetakan top up voucher grab ialah dengan adanya sistem operasi yaitu dengan komputer lah transkasi bisa diproses.

2. Kendala – kendala sistem dalam bertransaksi multy payment online pada pembelian top up voucher grab di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

a) Jaringan tidak terkoneksi

Saat ini perkembangan zaman sudah semakin pesat, dalam dunia Perusahaan sudah menggunakan teknologi sistem komputer . Begitu pula yang diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dengan adanya sumber daya manusia yang profesional yang bisa mengoperasikan sistem layanan dengan baik. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin ialah saat memproses jaringan wifi tidak terkoneksi sehingga tidak bisa melakukan pendataan, memproses transaksi karena dengan sistem layanan yang ada pada Pegadaian Syariah dengan menggunakan aplikasi Pission Syariah dengan menggunakan sistem komputer hanya bisa melakukan transaksi.

b) Aplikasi Pission Syariah tidak dapat digunakan

Aplikasi passion syariah ialah salah satu aplikasi yang ada pada komputer sistem yang digunakan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga melakukan transaksi pembayaran, tanpa adanya aplikasi tersebut tidak bisa melakukan transaksi setiap karyawan mempunyai akun masing- masing untuk melakukan transaksi menginput data nasabah, dengan akun masing – masing dapat membuka Passion Syariah, Ketika akun tidak bisa dilogin maka transaksi pun tidak bisa diproses cara mengatasi permasalahan ini ialah dengan menghubungi bagian TI Pegadaian Syariah Cabang

Kebun Bunga untuk dicek keadaan sistem, dengan adanya bagian TI dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut.