

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE DALAM MEMUDAHKAN
BERTRANSAKSI DI PT PEGADAIAN SYARIAH UNIT MARTAPURA**

SKRIPSI

OLEH

NADILA ANGGREINI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M / 1445 H

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE DALAM MEMUDAHKAN
BERTRANSAKSI DI PT PEGADAIAN SYARIAH UNIT MARTAPURA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Nadila Anggreini

200105020105

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadila Anggreini

NIM : 200105020105

Tempat / Tgl.Lahir : Kumai / 18 November 2001

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 21 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

 10000
METERA
TEMPEL
135ALX166178262
Nadila Anggreini

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Bertransaksi Di PT Pegadaian Syariah Unit Martapura

Ditulis oleh : Nadila Anggreini

N I M : 200105020105

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Kumai, 18 November 2001

Alamat : JL. Bendahara GG.Ki Warga RT.01 RW.01, Kelurahan Kumai Hilir, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah.

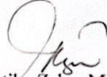
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 22 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Pembimbing


Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
NIP 198810132019032014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Bertransaksi Di PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura”, ditulis oleh Nadila Anggreini, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:





Hari : Selasa

Tanggal : 4 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	2. 
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Nadila Anggreini. 2024. *Analisis Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Bertransaksi Di PT Pegadaian Syariah Unit Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pembimbing : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

Kata Kunci : Manajemen Risiko, Digital Service

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kendala yang terjadi pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam proses transaksi. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service merupakan layanan berbasis digital yang membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi melalui smartphone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja dan bagaimana penerapan manajemen risiko pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan risiko yang terjadi pada penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dan mengetahui penerapan manajemen risiko yang digunakan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan pada penelitian ini yaitu 8 orang dengan Teknik *purposive sampling*. Dengan Teknik pengumpulan data observasi deskriptif dan wawancara terstruktur. Analisis data menggunakan Teknik analisis data interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis manajemen risiko yang diterapkan pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sudah sesuai dengan proses manajemen risiko. Kendala yang terjadi yang sudah di ungkapkan nasabah pada wawancara yang sudah di lakukan oleh peneliti yaitu seperti aplikasi mengalami eror dan tidak beroperasi dengan maksimal. Dalam hal ini pihak pegadaian syariah unit martapura melakukan manajemen risiko dengan cara indentifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, serta pengendalian risiko. Dalam hal ini pihak pegadaian syariah unit martapura sudah melakukannya dengan semaksimal mungkin agar aplikasi bisa beroperasi dengan maksimal seperti aplikasi mobile banking yang lainnya.

MOTTO

“ Ikhlas dan sabar seutuhnya adalah pilihan yang mampu membuat Langkah kakimu menjadi lebih ringan ”

“ Allah tidak akan pernah meninggalkanmu, dan tidak pula membencimu ”

(Q.S Ad-Dhuha :3)

“ Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting, karena allah telah mempersiapkan hal baik di balik kata proses yang kamu anggap rumit ”

(Edwar Satria)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan Kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam Menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Safrudin dan Ibu Wati Nurlita Sari, Bapak dan Ibu tersayang yang selalu mendoakan untuk kebaikan dan kesuksesan anak-anaknya. Selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak pedagang ayam bisa menjadi sarjana. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk Bapak dan Ibu. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat, Aamiin.
2. Untuk adik-adiku tersayang, Dhea, Nur, Dan Sulthan yang selalu menghibur dan memberikan semangat, serta motivasi selama ini sehingga terselesaikan skripsi ini. Semoga kita menjadi anak yang sholeh dan sholehah, dan sukses dunia dan akhirat.
3. Kepada seseorang dengan inisial A, Terima kasih telah menjadi sosok rumah pendamping bagi penulis. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari awal perjalanan kuliah saya hingga sekarang ini.

4. Teruntuk sahabatku Nahdia, Aminah, Firga, Amah, Halida, Ayu, Anik, Selvi, Dan Nia, Serta teman-teman dari Lokal A Perbankan Syariah angkatan 2020. Yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi, dan menjadi tempat keluh kesah, yang memberikan semangat yang luar bisa agar kita sama-sama mendapatkan gelar sarjana ini. Terima kasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.
5. Teruntuk sahabatku di kampung Febri, Ica, dan Wanda. Terima kasih sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.
6. Terima kasih Nadila Anggreini, diri saya sendiri yang telah berkerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Dengan menyelesaikan dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	s\la'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)

ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	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

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
-------	---------	--------------------

مكتبة	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*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri’a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>a></i>
	كاملة	ditulis	<i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>a></i>
	صلى	ditulis	<i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>i></i>
	شديد	ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>u></i>
	صدر	ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	ai
	رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	وفرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</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'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

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

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</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-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 “Analisis Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Bertransaksi Di PT Pegadaian Syariah Unit Martapura”, 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, M.Si dan Yusuf Asyhari, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Atika Zahra Maulida, SHI., MSI., 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 ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

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 bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 21 Mei 2024

Penulis,

Nadila Anggreini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PENGGUNAAN	
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE.....	21
A. Manajemen Risiko	21
B. Aplikasi Digital Service	38
C. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	39
D. Sistem Pelayanan Transaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual.....	40
E. Pegadaian Syariah	41
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	50
D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	58
A. Penyajian Data	58
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP	90
A. Simpulan	90
B. Saran-Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Detail Informasi Informan	51
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Karyawan PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura	73
Table 4. 2 Hasil Wawancara Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service	74

DAFTAR GAMBAR

6.1 Dokumentasi Wawancara bersama Karyawan PT. Pegadaian Syariah	
6.2 Unit Martapura.	114
6.3 Dokumentasi Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service	115