

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

a. Sejarah Singkat PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura

Sejarah awal mula adanya pegadaian yaitu pada saat VOC di tahun 1746, yang dimaksud dengan VOC yaitu aliansi pertukaran dari Belanda yang memiliki monopoli untuk kegiatan perdagangan di Asia. Lembaga Bank Van Leening itu mulanya didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Di tahun 1811 Inggris merebut kembali kekuasaan Belanda sehingga terjadi juga pembubaran Bank Vank Leening. Pada saat Bank Vank Leening telah dibubarkan maka masyarakat diberi kebebasan dalam mendirikan sebuah usaha gadai dengan lisensi dari pemerintah setempat. Pada tahun 1901 pemerintah Belanda beraksi lagi dengan mengambil alih kembali dan memonopoli usaha pergadaian tersebut. Di tahun itu juga Belanda memberlakukan Staatsblad No 131 yang menjadikan rumah pergadaian resmi dengan mendirikan sebuah Pegadaian yang resmi pertama kali tepatnya di Sukabumi yang bertepatan pada tanggal 01 April 1901. Pada tahun 1992, MUI dan pemerintah membentuk lembaga keuangan syariah yang diawali dengan berdirinya Bank Muamalat, dan selanjutnya berdirilah

bank2 syariah yang kemudian muncul pula Pegadaian Syariah.(Menne *et al.*, 2022).

Guna mengikuti dinamika dan kebutuhan pasar, Pegadaian mulai mengembangkan layanan berbasis syariah. Pada tahun 2015, Pegadaian Syariah resmi didirikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1990 untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah . Dengan adanya Pegadaian Syariah, kini masyarakat memiliki akses terhadap layanan simpanan yang sesuai dengan prosedur dan prinsip syariah. Pendirian unit pegadaian syariah di Martapura merupakan bagian dari strategi untuk memperluas layanannya ke berbagai daerah. Pegadaian Syariah memfasilitasi akses masyarakat setempat terhadap agunan dan layanan keuangan sesuai prinsip Syariah dengan membuka unit di Martapura. (Maulida, 2023)

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah UPS Martapura, yang berlokasi di Jalan A. Yani KM. 37,5 Sei Paring RT/RW: 11/00 Kode Pos 71213, Kelurahan Sei Paring, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

b. Visi Dan Misi

Visi dari Pegadaian Syariah Unit Martapura “Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”

Terdapat Misi dari Unit Pegadaian Syariah Martapura berupa:

- 1) Memberikan pembiayaan tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi .
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadain dalam mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Pegadaian Syariah bertujuan untuk menjadi lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip ekonomi syariah dan berperan aktif dalam pengembangan dan penguatan perekonomian syariah Indonesia. Visi dan misi ini mencerminkan komitmen Pegadaian Syariah dalam memberikan layanan keuangan yang inovatif dan mudah diakses oleh masyarakat serta memberikan dampak positif terhadap perekonomian Indonesia.(Maulida, 2023)

c. Struktur Organisasi

PT. Pegadaian Syariah UPS Martapura, yang berlokasi di Jalan A. Yani KM. 37,5 Sei Paring RT/RW: 11/00 Kode Pos 71213, Kelurahan Sei Paring, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

Tugas dan tanggung jawab pada stuktur organisasi Unit Pegadaian Syarah Martapura :

1. Pengelola Unit bertugas atau bertanggung jawab dalam Memberikan pelayanan prima kepada nasabah dalam proses pembiayaan syariah, termasuk penjelasan produk syariah yang berlaku, prosedur dan kebijakan.
2. Tugas Seorang Penaksir adalah Memperkirakan nilai aset yang dijadikan jaminan dalam transaksi pembiayaan syariah seperti: Kami menghargai emas, perhiasan, kendaraan, real estat, dll. dan menerapkan metode penilaian yang tepat dan akurat sesuai kebutuhan, termasuk Metode perbandingan, metode pendapatan atau metode biaya, jenis aset yang dinilai dan kondisi pasar.
3. Tugas seorang kasir Menerima dan menyalurkan dana kepada nasabah yang melakukan transaksi pembiayaan syariah atau penjualan/pembelian kembali agunan, verifikasi identitas nasabah dan dokumen yang diperlukan untuk bertransaksi seperti KTP, sertifikat agunan dan dokumen lain yang diperlukan; untuk keperluan tersebut meliputi penerimaan dana, penyimpanan uang tunai, pemeriksaan keakuratan uang, pencatatan transaksi, dan penyimpanan uang tunai.
4. Tugas pengelola agunan adalah Mengelola produk agunan yang dijaminkan dan yang belum digadaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Menjaga keamanan dan kebersihan tempat penyimpanan agunan agar agunan tetap dalam kondisi baik,

Menyusun laporan mengenai ruang lingkup dan bidang operasional pengelolaan agunan.

5. Tugas dari seorang petugas Keamanan adalah Mengawasi keamanan fisik kantor pegadaian, termasuk memantau tempat parkir, pintu masuk dan keluar, ruang penyimpanan barang berharga, serta menjamin perlindungan dan keamanan aset perusahaan seperti emas, perhiasan, dokumen penting, dan uang tunai yang disimpan di kantor pegadaian .

d. Produk Pegadaian Syariah

Layanan yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Unit Martapura adalah sebagai berikut :

- a. Pembiayaan Arrum Haji

Pembiayaan Haji adalah layanan pembiayaan bagi untuk memperoleh bagian haji berbasis syariah dengan menggunakan agunan emas atau tabungan emas, serta prosesnya mudah dan aman. (Syafrida, 2022)

- b. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan yang memungkinkan Anda membeli dan menjual emas dengan harga terjangkau dengan pilihan deposit. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berinvestasi di Emas. (Syafrida, 2022)

c. Mulia

Mulia atau cicil Emas merupakan layanan pembiayaan cicilan emas batangan untuk umum. Cicil emas bisa menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mendanai pendidikan Anda, haji, dan memenuhi kebutuhan masa depan lainnya. (Syafriada, 2022)

d. Pembiayaan Arrum BPKB

Produk ARRUM BPKB sama dengan produk Ar-Rahn, dan produk ini juga memiliki fasilitas pinjaman. Biasanya pinjaman ini akan diberikan kepada pengusaha mikro dan UMKM dengan jaminan BPKB sepeda motor atau mobil. (Rini, 2019)

e. Pembiayaan Amanah

Amanah adalah pembiayaan yang berprinsip syariah yang ditujukan kepada Pegawai Negeri Sipil, karyawan swasta, dan pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Amanah juga dapat didefinisikan sebagai pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional, guna pembelian kendaraan bermotor. (Ali, Sufyan and Wamin, 2022)

f. Pembiayaan rahn

Ar-rahn merupakan produk pemberian pinjaman yang melayani skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dan bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syariah dengan jaminan berupa emas, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. Dalam produk Ar-Rahn ini proses pencairan dana cepat, jangka waktu selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan. Jumlah pinjaman (marhun bih) mulai dari Rp. 50.000,- sampai Rp. 200.000.000,-.

Pegadaian Syariah Gadai Emas adalah pemberian pinjaman secara syariah yang diberikan ke seluruh golongan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan.

Pegadaian Syariah Gadai Non Emas Pegadaian adalah pemberian pinjaman dengan akad rahn yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang elektronik, peralatan rumah tangga, peralatan pertanian hingga peralatan kerja. (Sari, 2019)

E. Identitas Informan

Dalam tahapan ini, akan menguraikan tentang identitas informan yang akan dilakukan wawancara dengan karyawan serta nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

a. Nama : Ruli

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kasir / Pengelola Unit

b. Nama : Siti Patimah

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Kasir

c. Nama : Yuspita Fatimah

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Staff Agunan

d. Nama : Elvira

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah

e. Nama : Kuntoyo

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Nasabah

f. Nama : Yunida

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah

g. Nama : Ria Puspita

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah

h. Nama : Hermawan

Jenis kelamin : perempuan

Jabatan : Nasabah

F. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Aplikasi Pegadaian Syariah Unit Martapura (PSDS) ini sendiri merupakan aplikasi berbentuk mobile yang nantinya diharapkan dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Munculnya Pegadaian Syariah Digital Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat ingin semakin dimudahkan dengan adanya teknologi. PT Pegadaian akhirnya meluncur aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada tanggal 29 Oktober 2018. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan para nasabah akan merasa terbantu karena dapat bertransaksi melalui smartphone miliknya tanpa harus bertransaksi secara manual. Pegadaian syariah digital ialah pegadaian syariah dalam bentuk aplikasi yang berisi berbagai layanan keuangan dengan berlandaskan prinsip syariah. Layanan tersebut mulai dari rahn (gadai) untuk seluruh kebutuhan hidup, tabungan emas, gadai kendaraan, investasi emas, gadai BPKB, gadai pembiayaan usaha,

gadai porsi haji, transaksi pembayaran, dan beragam layanan keuangan yang lain. (Safitri and Wati, 2023)

Adapun tujuan dari adanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah sebagai berikut:

1. Mampu bersaing secara global.
2. Menyasar pada generasi khususnya millennial.
3. Mampu membantu nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk pergi ke outlet.

Digital Service adalah layanan yang diberikan kepada Pelanggan melalui jaringan Internet seluler sebagai perluasan fungsi Situs guna memfasilitasi aktivitas Pelanggan secara efektif dan efisien. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah aplikasi mobile yang memudahkan transaksi seperti memperbarui Anda, melunasinya, mengisi kembali tabungan emas Anda, dll dan dapat diakses kapan saja, di mana saja. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menggunakan teknologi dengan keamanan yang cukup memadai dan memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna. Pegadaian Syariah Digital Service ini merupakan aplikasi mobile yang telah dirilis oleh PT. Pegadaian (Persero) pada bulan Agustus 2018 dan telah didownload lebih dari 10.000 nasabah se-Indonesia. (Sari, 2019)

Jadi, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sudah mulai dipublikasikan pada Pegadaian Syariah Unit Martapura semenjak bulan Agustus 2018 dan dilakukan juga diseluruh Pegadaian Syariah se-Indonesia. Sejak diluncurkannya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yaitu terdapat kendala pada aplikasi yaitu error pada sistem aplikasi. Jadi, penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah ini memang sedikit terlambat dibandingkan dengan Pegadaian yang konvensional yang telah lebih dulu mempunyai aplikasi digital. Dan perlu usaha juga dalam mengedukasi nasabah agar mau menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) tersebut.

Pegadaian Syariah Unit Martapura melakukan pendekatan kepada nasabah dengan upaya agar nasabah mau menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dengan cara tetap memperhatikan kenyamanan nasabah, apabila nasabah sudah tua ataupun ada nasabah yang tidak membawa ponselnya, maka kita cukup memberitahu bahwa pada saat ini sudah terdapat aplikasi yang lebih memudahkan dalam bertransaksi dan tak lagi perlu datang ke outlet untuk melakukan perpanjangan rahn, dan hanya perlu transaksi melalui handphone saja. (Sari, 2019c)

Alur dan penjelasan mengenai pembuatan akun Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

- 1) Download Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) melalui playstore di handphone dengan kata kunci “Pegadaian Syariah Digital”. Maka kita akan menemukan aplikasi tersebut pada bagian paling atas.
- 2) Setelah berhasil download dan instal aplikasinya, kemudian buka aplikasi dan daftarkan diri. Ini dikarenakan pengguna yang belum memiliki akun dianjurkan untuk daftarkan data diri terlebih dahulu dengan cara mengisi data diri sesuai dengan KTP dan mengisi nomer handphone beserta e-mail yang masih aktif.
- 3) Apabila pengisian data diri sudah success maka diharuskan lagi memverifikasi lewat e-mail. Ketika sudah selesai pengisian data maka otomatis e-mail anda akan mendapatkan pesan dari Pegadaian Syariah, kemudian buka pesan tersebut dan klik “Verifikasi E-mail Saya” tunggu sampai muncul notifikasi yang bertuliskan “Verifikasi E-mail Berhasil”. Apabila sudah muncul keterangan tersebut maka Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sudah bisa digunakan.
- 4) Ketika sudah login Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menggunakan nomor handphone dan kata sandi yang telah dibuat, maka langsung klik profil dan anda harus menghubungkan nomor CIF anda dengan cara klik “Hubungkan Sekarang” dan isi nomor CIF anda, maka otomatis data diri anda sudah terisi.

Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) juga terdapat berbagai fitur layanan yang dimana fitur layanan tersebut cukup memberikan pilihan informasi yang akan dibutuhkan oleh nasabah, fitur layanan tersebut antara lain:

a. Emas, layanan ini berisi mengenai tabungan emas, top up tabungan emas, jual beli emas, buka tabungan emas. Layanan emas ini seorang nasabah juga bisa mengetahui harga emas saat ini, karena pada layanan emas ini nasabah akan mengetahui harga emas setiap harinya, dan juga nasabah bisa top up tabungan emas tanpa perlu pergi ke outlet.

b. Rahn (Gadai), pada layanan ini terdapat berbagai pilihan rahn yaitu rahn perhiasan, logam mulia, handphone, laptop, alat elektronik, kendaraan, dan barang gudang. Pada layanan ini nasabah memang sangat dimudahkan dalam hal penentuan nominal, karena nasabah bisa mengecek sendiri barang apa yang akan di gadaikan (rahn) dan berapa nominal yang akan didapatkan.

c. Pembiayaan, pada layanan pembiayaan terdapat 4 menu lagi yaitu pembiayaan amanah, arum haji, arum BPKB dan arum emas. Layanan pembiayaan ini, nasabah juga disediakan berbagai pilihan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya.

d. Pembayaran, pada layanan ini nasabah bisa melakukan pembayaran rahn yang dimilikinya dengan cara mengklik layanan

pembayaran ini dan menyertakan nomer akad, kemudian transfer dengan sejumlah biaya yang tertera.

e. Cabang, pada layanan ini nasabah dapat mengetahui dimana saja letak pegadaian syariah.

Produk, pada layanan ini memberikan berbagai informasi produk yang ada di Pegadaian Syariah, sehingga bisa menambah wawasan nasabah tentang berbagai macam produk yang ada di Pegadaian Syariah.

G. Jenis Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura

Risiko yang muncul pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yaitu Risiko Operasioanal dan Risiko Reputasi.

Pemaparan nya sebagai berikut :

1. Risiko Operasional

Risiko yang disebabkan karena tidak cukupnya atau kurang berfungsinya proses internal, atau adanya kesalahan penyalahgunaan wewenang oleh pegawai, kegagalan sistem, bencana alam dan masalah eksternal lainnya yang bisa mempengaruhi operasional perusahaan.

2. Risiko Reputasi

Risiko reputasi juga adalah risiko kerusakan potensial sebagai akibat opini negatif publik terhadap kegiatan perusahaan sehingga mengalami penurunan jumlah nasabah atau menimbulkan biaya besar karena gugatan pengadilan atau penurunan pendapatan. (Putri, 2022)

B. Analisis Data

1. Hasil Wawancara Di PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura

Hasil wawancara karyawan pada hari sabtu 16 maret 2024 di PT. Pegadaian
Syariah Unit Martapura

Tabel 4.1

Nama	Jabatan	Manajemen risiko	Digital service	Pegadaian syariah
Ruli	Penaksir	Dalam hal ini karyawan menjelaskan secara detail mengenai pemasalahan yang terkait dan solusi yang di berikan kepada nasabah yang mengalami kendala. Yaitu dengan langsung melapor kepada pihak cabang mengenai permasalahan yang terjadi.	Dalam hal ini pegadaian syariah selalu meupgrade aplikasi agar bisa bersaing dengan aplikasi lainnya	Dalam hal ini karyawan sudah memiliki pemahaman mengenai prinsip-prinsip syariah pada produk pegadaian syariah.
Siti patimah	Kasir	Dalam hal ini konsep manajemen risiko yang dilakukan pada pegadaian syariah unit martapura sudah dirasa cukup dalam	Dalam hal ini mengingat aplikasi belum sepenuhnya berjalan dengan	Dalam hal ini tentunya sudah memahami konsep

		menangani kendala yang terjadi pada nasabah.	baik jadi selalu dilakukan perbaikan dan pembaharuan aplikasi.	produk pegadaian syariah yang sesuai dengan prinsip syariah.
Yuspita Fatimah	Staff Agunan	Dalam hal ini karyawan membantu nasabah yang mengalami kendala dengan memberikan petunjuk sesuai arahan yang ada.	Dalam hal ini pegadaian syariah selalu memberikan informasi mengenai perkembangan aplikasi	Dalam hal ini pegadaian syariah memastikan bahwa produk-produk yang ada sesuai dengan prinsip syariah.

Hasil Wawancara Nasabah yang menggunakan Aplikasi PSDS

Tabel 4.2

Nama	Pekerjaan	Manajemen risiko	Digital service	Pegadaian syariah
Elvira	Nasabah	Mengenai pemahaman tentang manajemen risiko pada	Aplikasi ini sudah cukup baik namun masih banyak kendala yang	Tidak ada kekhawatiran yang saya rasakan ketika menggunakan

		<p>aplikasi tentu saja masih tidak terlalu paham dalam hal ini agar pihak pegadaian syariah lebih meningkatkan manajemen risiko tentang aplikasi pegadaian syariah digital service.</p>	<p>terjadi seperti gangguan sistem dan eror pada aplikasi.</p>	<p>produk dari pegadaian syariah yang telah berbasis syariah</p>
Kuntoyo	Nasabah	<p>Dalam hal pemahaman mengenai manajemen risiko tidak terlalu paham akan hal ini yang jelas dalam hal ini agar bisa lebih diterapkan.</p>	<p>Mengenai kendala yang sering terjadi pada aplikasi seperti sistem eror.</p>	<p>Pegadaian syariah yang produk-produknya yang pastinya sudah berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah.</p>
Yunida	Nasabah	<p>Pemahaman mengenai manajemen risiko yang</p>	<p>Kendala yang terjadi dalam hal menggunakan</p>	<p>Dalam hal ini pegadaian syariah menggunakan prinsip-prinsip</p>

		masih minim ini masih harus diberikan arahan dari pihak pegadaian syariah agar bisa memahami apa saja yang ada pada manajemen risiko.	aplikasi yaitu sistem yang belum support.	syariah dalam produknya.
Ria puspita	Nasabah	Dalam hal ini manajemen risiko sangat penting dalam perkembangan sistem aplikasi. agar aplikasi dapat beroperasi dengan baik.	Kendala yang bisa saja terjadi pada aplikasi seperti aplikasi belum bisa beroperasi dengan baik	Produk pegadaian syariah yang sudah berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah ini yang membuat nasabah tertarik menggunakannya.
Hermawan	Nasabah	Manajemen risiko yang dilakukan pihak pegadaian syariah memang sangat berarti untuk	Kendala yang terjadi pada aplikasi PSDS mungkin saja terjadi seperti sistem tidak beroperasi dengan baik	Menggunakan produk dari pegadaian syariah karena sudah berlandaskan prinsip-prinsip syariah

		perkembangan aplikasi PSDS		
--	--	-------------------------------	--	--

Sumber : Data yang diolah peneliti : (2024)

2. Kendala dan Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

a. Risiko Operasional

Sistem eror / aplikasi tidak berjalan secara maksimal ini terjadi pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura, hal ini disebabkan karena aplikasi yang belum support perlu peningkatan lagi dari sistem aplikasinya agar bisa digunakan dengan semaksimal mungkin. Selain itu transfer gantung juga menjadi kendala yang ada pada aplikasi ini. Namun hal ini bisa ditangani oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura dengan cara membantu nasabah yang mengalami kendala secara langsung dan melaporkan ke pihak cabang agar bisa ditangani dengan cepat.

b. Risiko Reputasi

Dalam hal risiko ini tidak terlalu berimbas besar bagi PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura karena penggunaan dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service yang masih tidak terlalu banyak masyarakat yang menggunakannya, maka dari itu pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura terus melakukan perbaikan pada penggunaan aplikasi agar seimbang dengan perkembangan PT.

Pegadaian Syariah Unit Martapura. Hal ini terjadi agar pandangan atau tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi dinilai lebih baik.

3. Analisis Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi PSDS Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi

Aplikasi PSDS merupakan aplikasi digital yang baru saja diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) semakin mengikuti perkembangan modern. Sistem informasi aplikasi PSDS diperkenalkan dengan tujuan untuk semakin memudahkan transaksi nasabah. Yang dimana sebagian nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Martapura ini berprofesi sebagai pekerja, seperti guru, pekerja pabrik, maupun pegawai yang notabane bekerja dari pagi sampai sore hari, sehingga dengan adanya aplikasi PSDS ini memang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan perpanjangan rahn. Dalam hal ini penggunaan aplikasi dirasa belum cukup support dalam penggunaan karena masih terkendala risiko-risiko yang terjadi untuk itu pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura mencari cara atau solusi yang akan dilakukan demi meminimalisir risiko yang terjadi pada penggunaan Aplikasi PSDS. Sebagaimana peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan Pegadaian Syariah Unit Martapura pada hari Sabtu Tanggal 16 maret 2024 yaitu Pak Ruli.

Hasil wawancara dapat diuraikan berkaitan dengan analisis manajemen risiko terhadap aplikasi PSDS dapat dipaparkan sebagai berikut:

Berdasarkan analisis manajemen risiko dalam penggunaan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Unit Martapura adalah pertama dilakukannya identifikasi risiko yang berfungsi untuk pengamatan secara mendalam mengenai risiko apa saja yang dapat terjadi terhadap aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Unit Martapura. Yang kedua dilakukannya Pengukuran risiko di Pegadaian Syariah Unit Martapura berfungsi untuk mengukur kemampuan pegadaian dalam mencapai kepuasan nasabah. Proses pengukuran risiko Pengukuran risiko terkait aplikasi layanan digital Pegadaian Syariah meliputi proses evaluasi dan analisis untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola berbagai risiko yang terkait dengan pengoperasian aplikasi. Seperti PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura mendapatkan keluhan dan kritikan dari nasabah yang menggunakan aplikasi. terus monitor dan evaluasi risiko secara berkala untuk memastikan efektivitas tindakan pengelolaan risiko yang telah diimplementasikan. Setelah itu yang ketiga dilakukannya Pengelolaan risiko yaitu dengan cara melakukan pengelolaan terhadap kinerja murtahin (karyawan) agar dapat mengantisipasi risiko terhadap aplikasi PSDS. Untuk mengantisipasi risiko tersebut yaitu melakukan pelatihan dan pembinaan terhadap murtahin (karyawan). Pembinaan tersebut yaitu untuk pengelolaan perbaikan terhadap murtahin (karyawan) agar lebih mengupgrade aplikasi.

Selain itu untuk mengantisipasi risiko Untuk mengurangi risiko-risiko tersebut, perlu dilakukan langkah-langkah seperti penguatan keamanan informasi, penegakan kepatuhan syariah, pemantauan teknologi yang terus-menerus, pelatihan karyawan, pembaruan regulasi, dan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Manajemen Risiko Aplikasi PSDS Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura

a) Proses manajemen risiko

Menurut Mukhlisin dan Suhendri (2018) dalam proses manajemen risiko memiliki beberapa tahapan yaitu:

a. Identifikasi Risiko

Untuk mengidentifikasi bahaya yang mungkin dihadapi organisasi, dilakukan identifikasi risiko. teknik untuk mengidentifikasi bahaya yang melibatkan pelacakan sumber risiko hingga hasil yang tidak diinginkan. Jenis identifikasi ini melibatkan penelusuran perkembangan dari sumber risiko hingga terjadinya peristiwa yang merugikan. Identifikasi bahaya yang mungkin dihadapi organisasi dilakukan dalam beberapa keadaan. Identifikasi ini dilakukan oleh tim karyawan PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura setiap hari dengan tujuan mengidentifikasi nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi PSDS. Risiko ini

meliputi gangguan sistem, kerentanan keamanan pada platform atau infrastruktur teknologi, serta ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan teknologi yang berkembang dengan cepat. Risiko operasional mencakup kesalahan manusia, kegagalan proses operasional, dan kurangnya pengawasan yang memadai, yang dapat mengganggu kelancaran operasi aplikasi dan menyebabkan kerugian finansial.

Jenis identifikasi ini melibatkan penelusuran perkembangan dari sumber risiko hingga terjadinya peristiwa yang merugikan. Bahaya yang dihadapi perusahaan terkadang cukup umum. Dalam proses identifikasi pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura memfokuskan pada dua sumber risiko, yaitu risiko operasional dan risiko reputasi.

b. Pengukuran Risiko

Untuk memahami fitur-fitur risiko dengan lebih baik, dilakukan tahapan pengukuran risiko. Mendapatkan pengetahuan yang lebih dalam akan membuat lebih mudah untuk mengelola risiko. Pengukuran risiko terkait aplikasi layanan digital Pegadaian Syariah meliputi proses evaluasi dan analisis untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola berbagai risiko yang terkait dengan pengoperasian aplikasi. Seperti PT.Pegadaian Syariah

Unit Martapura mendapatkan keluhan dan kritikan dari nasabah yang menggunakan aplikasi. terus monitor dan evaluasi risiko secara berkala untuk memastikan efektivitas tindakan pengelolaan risiko yang telah diimplementasikan.

c. Pemantauan Risiko

Tingkat eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan terhadap batasan internal, temuan stress test, dan kesesuaian implementasi dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan, semuanya dipantau. Satuan kerja manajemen risiko dan unit pelaksana sama-sama melakukan pemantauan. Laporan berkala tentang manajemen risiko yang disampaikan kepada manajemen mencakup temuan pemantauan sehingga dapat mengevaluasi langkahlangkah pengurangan risiko dan mengambil tindakan yang tepat. Serta Proses pemantauan risiko diterapkan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura dengan Melakukan komunikasi yang efektif dengan tim terkait, termasuk manajemen senior, tim keamanan informasi, tim teknis, dan tim operasional. Koordinasikan upaya pemantauan risiko dan tindakan pengelolaan risiko secara terpadu.

d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko adalah upaya untuk meminimalkan atau menghindari risiko sama sekali dengan tetap memperhatikan tingkat risiko yang dapat diterima dalam toleransi risiko bank. Manajemen risiko dapat dilakukan antara lain dengan menggunakan pinjaman derivatif, sekuritas aset, meminta jaminan, melakukan sekuritas aset, dan meningkatkan modal bank untuk menyerap kerugian di masa mendatang. Tantangan yang dihadapi perusahaan sangat khas.

5. Strategi Mitigasi Risiko Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam memudahkan bertransaksi pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura

Pada hasil wawancara dengan Ruli menyatakan bahwa pada Manajemen Risiko terdapat beberapa strategi untuk menangani nasabah yang mengalami kendala dalam menggunakan Aplikasi PSDS yang diterapkan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura, yaitu:

- a. Penguatan keamanan teknis dengan Menggunakan teknologi otentikasi ganda untuk memperkuat akses ke aplikasi dan data sensitif.
- b. Peningkatan keamanan aplikasi, Lakukan audit keamanan aplikasi secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kerentanan keamanan yang ada

- c. Pemantauan real-time, Implementasikan sistem pemantauan real-time untuk mengawasi aktivitas aplikasi, deteksi ancaman, dan respons cepat terhadap serangan atau insiden keamanan.
- d. Pelatihan karyawan, yaitu dengan Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang praktik keamanan informasi, kepatuhan syariah, dan pengelolaan risiko.
- e. Pembaruan reguler, Pastikan semua perangkat lunak, sistem, dan infrastruktur terkait aplikasi selalu diperbarui dengan patch keamanan terbaru. Serta Lakukan pembaruan rutin untuk mengurangi risiko dari kerentanan yang telah dikenal.
- f. Pemulihan bencana, Sediakan rencana pemulihan bencana yang lengkap dan diuji secara berkala untuk mengatasi kemungkinan kegagalan sistem atau insiden bencana lainnya serta Simpan cadangan data dan infrastruktur untuk memastikan kontinuitas operasional dalam situasi darurat.

Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Kendala dan risiko pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

Dalam buku Manajemen Risiko karya Irham Fahmi (2010) disebutkan Risiko Operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh

lemahnya sistem kontrol manajemen (management control system) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.(Dewi, 2019)

Menurut OJK hal yang cukup penting diperhatikan dalam akselerasi transformasi digital adalah adopsi teknologi informasi perlu diikuti dengan inisiatif penerapan tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasi yang memadai. Pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi perlu didukung oleh penerapan manajemen risiko yang efektif untuk memitigasi berbagai potensi risiko termasuk risiko operasional dan risiko reputasi.(Ngamal and Perajaka, 2022)

Pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura melakukan cara dalam hal manajemen risiko agar mendapatkan keyakinan mengenai nasabahnya dengan melakukan tahapan yang sesuai dengan prosedur analisis manajemen risiko.

Risiko merupakan hal yang tidak bisa terpisahkan dari suatu penggunaan aplikasi digital. Begitu juga dengan PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura dalam Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service ini terdapat risiko. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya kendala pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura. Risiko ini meliputi error pada sistem Aplikasi dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai penggunaan Aplikasi. Sementara itu, jika kita melihat dari perspektif Pegadaian, ada beberapa aspek yang juga

perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kurangnya pemantauan terhadap nasabah Untuk mengatasi risiko-risiko ini, diperlukan strategi yang efektif.

Pentingnya penelitian ini adalah untuk memahami risiko-risiko yang terkait dengan penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada PT. Pegadaian Syariah dan mengembangkan strategi yang tepat untuk lebih maksimal dalam penggunaan Aplikasi agar beroperasi dengan baik. Ini akan membantu nasabah untuk menggunakan Aplikasi agar dapat digunakan Dimana pun tidak ada kekhawatiran terhadap Aplikasi.

2. Manajemen Risiko pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

a) Proses Manajemen Risiko

Menurut Muhlisin (2018:260) ada beberapa tahapan pada manajemen risiko pada Lembaga keuangan yaitu indentifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko. Berdasarkan hasil wawancara, pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura juga menerapkan tahapan manajemen risiko seperti yang dinyatakan oleh Muhlisin.

1) Identifikasi Risiko

Proses ini merupakan langkah awal dalam memulai identifikasi dengan melakukan analisis pada karakteristik risiko yang melekat pada aktivitas fungsional dan juga risiko dari produk dan kegiatan usaha .

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menerapkan identifikasi risiko yaitu sebagai berikut:

1. Bersifat proaktif (anticipative) dan bukan reaktif.
 2. Mencakup seluruh aktivitas fungsional (kegiatan operasional)
 3. Menggabungkan dan menganalisis informasi risiko dari seluruh sumber informasi yang tersedia.
 4. Menganalisis probabilitas timbulnya risiko serta konsekuensinya.
- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

Tim karyawan PT Pegadaian Syariah Unit Martapura setiap harinya mengidentifikasi nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service untuk selalu *update* perihal aplikasi agar nasabah dapat menggunakannya dengan semaksimal mungkin. Dan juga selalu melaporkan ke cabang perihal keluhan nasabah dalam penggunaan Aplikasi.

2) Pengukuran Risiko

Untuk memahami fitur-fitur risiko dengan baik, dilakukan tahapan pengukuran risiko. Pengukuran risiko terkait aplikasi pegadaian syariah digital service meliputi proses evaluasi dan analisis untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola berbagai risiko yang terkait dengan pengoperasian aplikasi. Berdasarkan hasil dari penelitian penulis, PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura juga telah melakukan proses pengukuran risiko dengan cara melihat

pemahaman dan pengetahuan nasabah mengenai Aplikasi agar dapat mengetahui bahwa nasabah paham dan bisa menggunakan aplikasi dengan baik. Pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura juga turun tangan langsung apabila ada nasabah yang mengalami kendala dan masalah.

3) Pemantauan Risiko

Proses pemantauan risiko yang diterapkan oleh PT.Pegadaian Syariah Unit Martapura dengan melakukan komunikasi yang efektif dengan tim terkait, termasuk manajemen senior, tim keamanan informasi, tim teknis, dan tim operasional.

4) Pengendalian Risiko

Berdasarkan hasil dari penelitian penulis, PT.Pegadaian Syariah Unit Martapura juga telah melakukan pengendalian risiko terhadap nasabah dengan Mengembangkan dan menerapkan SOP yang jelas untuk semua operasi terkait aplikasi, Melakukan audit keamanan dan peninjauan proses secara berkala untuk memastikan kepatuhan dan efektivitas control, Menyusun rencana tanggap darurat untuk merespons insiden keamanan dengan cepat dan efektif, serta Mengelola perubahan sistem dan perangkat lunak secara terkontrol untuk meminimalkan risiko dari perubahan yang tidak diinginkan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara kepada pihak karyawan dan nasabah yang dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura ini menunjukkan bahwa analisis manajemen risiko yang di terapkan pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) 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 melakukan nya dengan semaksimal mungkin agar aplikasi bisa beroperasi dengan maksimal seperti aplikasi mobile banking yang lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi pegadaian syariah digital service bisa berjalan dengan maksimal apabila manajemen risiko yang dilakukan sesuai dan berjalan dengan baik. Apabila hal ini terjadi nasabah akan merasa mudah dalam bertransaksi.