

THE ANALYSIS OF APPLICATION OF PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL APPLICATION INFORMATION SYSTEM IN FACILITATING CUSTOMERS TO TRANSACT ACCORDING TO ISLAMIC SYARIAH

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI MENURUT SYARIAH ISLAM

Rizky Setyaningrum, Siti Afidatul Khotijah

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar
Jl. Kapten Suparman No.39 Potrobangsang Magelang Utara
email : rizkysetya1604@gmail.com

Submit : 2020-06-27; Revision : 2020-09-29; Publish : 2020-10-05
Gorontalo Accounting Journal, 3(2): 105-115

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of the Pegadaian Syariah Digital information system in facilitating syariah transaction customers at PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. The research method used in this study uses qualitative research throught interviews with customers Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Then analyzed using descriptive analysis method. The results of this study indicate that the application of Pegadaian Syariah Digital is in accordance with the objectives of Pegadaian Syariah namely to facilitate customers in terms of transactions and provide service that have an impact on customer satisfaction. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan emphasizes the disclosure of detailed and valid information so that it cant prevent wrongdoing in doing business. The application of Pegadaian Syariah Digital in Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan is in accordance with islamic syariah principles.

Keywords: Information System; Islamic Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi syariah di PT.Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui wawancara dengan nasabah Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah yaitu memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi dan memberikan pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan menekankan keterbukaan informasi yang detail dan valid supaya bisa menghindari kedzaliman dalam berbisnis. Penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan prinsip syariah islam.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Syariah Islam

1. PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan non bank saat ini yang menunjukkan eksistensinya sampai sekarang adalah Pegadaian. Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di negara Indonesia yang secara resmi mempunyai izin dalam melaksanakan aktivitas lembaga keuangan yang berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai (Sigit Triandaru, 2000:179). Pegadaian saat ini terdapat dua macam sama dengan perbankan saat ini, yaitu Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. Pegadaian konvensional menentukan bunga atau sewa modal berdasarkan jumlah pinjaman yang diajukan. Sedangkan pegadaian syariah menentukan besarnya pinjaman dan biaya pemeliharaan berdasarkan taksiran emas yang digadaikan. Taksiran emas yang diperhitungkan antara lain adalah karatase emas, volume serta berat emas yang diadagikan.

Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Dikeluarkan UU No. 7 tahun 1992 dan penyempurnaan menjadi UU No.10 Tahun 1992 dan penyempurnaan menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang pokok-pokok perbankan yang di dalamnya mengatur tentang Pegadaian Syariah memberi peluang berdirinya lembaga keuangan syariah yang berdasarkansistem bagi hasil. Pegadaian adalah salah satu lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk membantu kebutuhan financial bagi masyarakat dengan cara gadai. Gadai dalam islam sering disebut dengan istilah Rahn. Dalam istilah fiqh dikenal dengan istilah Ar-Rahn. Ar-Rahn adalah suatu akad transaksi pinjam meminjam dengan menyerahkan barang jaminan sebagai syarat untuk mengajukan pinjaman. Sedangkan menurut etimologi, Rahn berarti tetap, kekal, dan jaminan (Sumar'in, 2012:43). Sedangkan menurut Imam Abu Zakariya al - Anshari dalam kitabnya Fathul Wahhab mendefinisikan rahn adalah benda yang bersifat harta dijadikan pembayaran atas hutang yang tidak dapat dibayarkan (Sholikhul, 2003:51). Eksistensi pegadaian ini dapat dilihat dari perkembangan dari produk pegadaian yang mengalami variasi dari tahun ke tahun. Eksistensi pegadaian juga ditunjukkan dengan munculnya inovasi dari PT. Pegadaian merilis pegadaian dengan sistem syariah, munculnya pegadaian dengan sistem syariah ini juga merupakan cara dari PT. Pegadaian dalam memuaskan masyarakat yang kebanyakan adalah muslim.

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi informasi makin hari makin berkembang. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi syariah. Kemudahan menurut Davis dalam Mazman et al adalah tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Kemunculan suatu teknologi informasi yang baru pada nasabah apakah hal tersebut lebih memudahkan nasabah tersebut dalam bertransaksi atau tidak. Apabila kemunculan sistem

informasi tersebut dianggap lebih memudahkan dalam hal bertransaksi dalam suatu perusahaan, maka ini merupakan citra baik yang diperoleh oleh perusahaan. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada suatu perusahaan maka perusahaan tersebut akan mendapat *feedback* dari nasabah.

Pada zaman yang semakin modern ini tidak menutup kemungkinan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah lebih cepat dan aman karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak Oktober 2018 Pegadaian Syariah pusat akhirnya meluncurkan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat diunduh melalui "Play Store". Aplikasi ini diharapkan dapat membantu para nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara langsung. Di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah pada Pegadaian Syariah.

Beberapa contoh fitur yang tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu tersedianya informasi mengenai produk – produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan tagihan lainnya. Demi kemudahan dan kenyamanan para nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk melakukan pembelian dan pembayaran maka pihak Pegadaian Syariah telah menggunakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BNI.

Data nasabah Pegadaian Syariah UPS Mertoyudan yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital berjumlah kurang lebih 250 nasabah. Hal ini diketahui melalui wawancara terhadap Bapak Istadi selaku pengelola pada Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Jumlah tersebut akan terus mengalami pertambahan dikarenakan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan juga mengalami peningkatan. Nasabah yang ada di Pegadaian kebanyakan juga masih bekerja, dengan kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online, yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi tempat Pegadaian Syariah setempat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hafidz, (2015) dengan judul "Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway Waru". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *mobile BRIS* dalam pelayanan transaksi nasabah di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa dengan adanya *mobile BRIS* ini nasabah tidak perlu lagi datang ke bank, cukup hanya dengan menggunakan aplikasi melalui telepon seluler, transaksi menjadi semakin mudah dan menjamin tercapainya transaksi yang murah dan efisien. BRI Syariah Gateway waru juga menerapkan strategi pemasaran yang sudah sesuai dengan pedoman operasional *Mobile Banking* Syariah yaitu: produk, distribusi, promosi dan harga. Namun yang yang paling berjalan adalah strategi produk dan distribusi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hafidz (2015) terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu membahas adanya layanan digital yaitu aplikasi mobile. Namun terdapat perbedaan juga yaitu perbedaan waktu penelitian, tempat penelitian dan subjek penelitian

karena penelitian yang akan dilakukan berlokasi di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan, dan peneliti masih ingin mencari jawaban faktor kemudahan atau keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile. Selain itu, yang menarik adalah bagaimana strategi PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway – Waru untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitif produk *mobile BRIS* agar tidak kalah bersaing pada bank lainnya.

Penelitian juga dilakukan oleh Buchari, (2016) dengan judul “Implementasi *E – Service* pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung”. Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan dalam pencatatan kependudukan. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program selanjutnya yang berkaitan dengan administrative sebuah kantor kewilayahan sebagai dasar data yang digunakan untuk program pemerintah selanjutnya. Hambatan yang muncul dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah tidak adanya operator yang profesional dalam bidangnya. Pada penelitian ini terdapat persamaan dengan apa yang akan peneliti lakukan yaitu sama – sama membahas tentang layanan digital. Namun, juga terdapat perbedaan, yaitu penelitian ini membahas e-service pada pelayanan publik sedangkan yang akan peneliti lakukan ini membahas tentang e-service pada suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi syariah. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pelengkap referensi yang berkaitan dengan sistem informasi, kemudahan nasabah dan pegadaian syariah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengelola dan pegawai Pegadaian Syariah UPS Mertoyudan dan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan pengamatan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam hal ingin melakukan transaksi atau perpanjangan *rahn*. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan yang beralamat di Jl.Mayjen Bambang Sugeng Ruko Metro Square blok B-1 Mertoyudan Magelang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Bertransaksi

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang baru dikeluarkan oleh PT.Pegadaian Syariah untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern ini. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini merupakan aplikasi berbentuk *mobile* yang diharapkan dapat membantu nasabah. Sistem informasi dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital bertujuan untuk meringankan dan

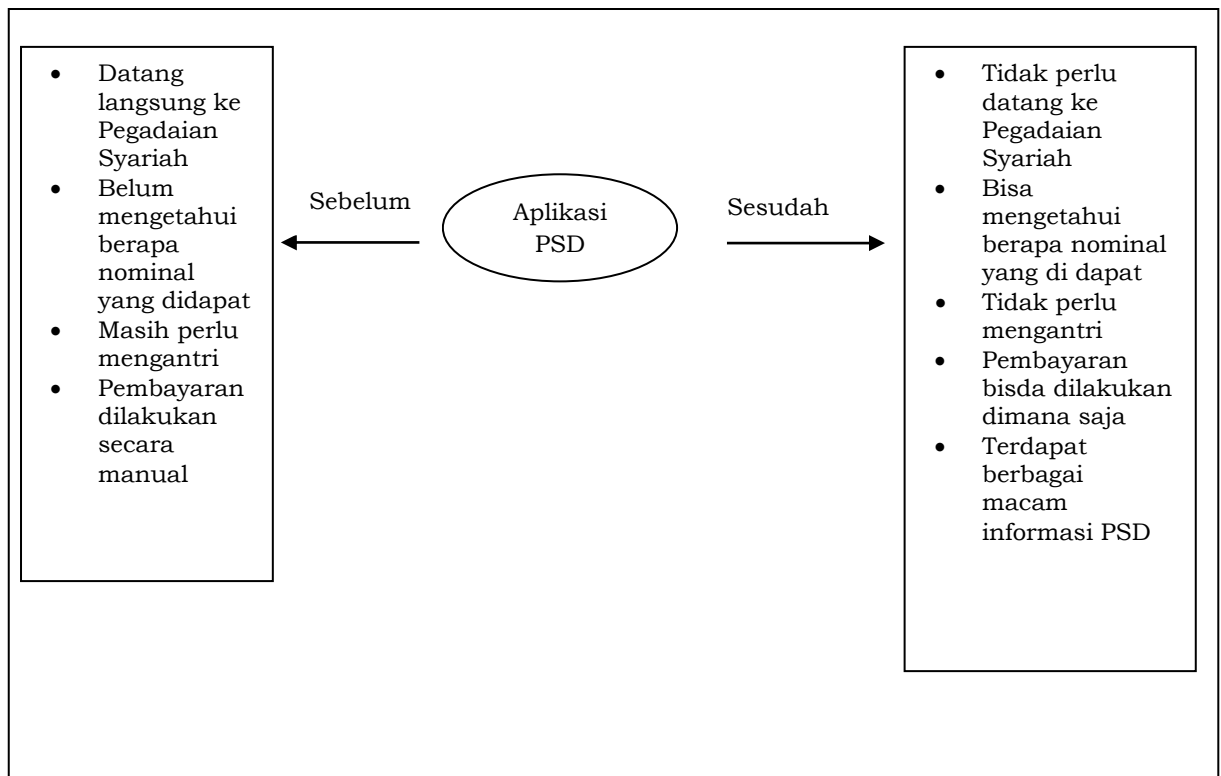
memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi. Kebanyakan nasabah dari Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan berprofesi sebagai pekerja, sehingga dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini sangat membantu para nasabah yang dirasa cukup efektif dan tidak perlu lagi datang ke outlet Pegadaian Syariah untuk melakukan perpanjangan *rahn*. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini sesuai dengan teori menurut Romney dan Steinbart (2015:5) yang menyatakan bahwa karakteristik informasi antara lain : a). Relevan, sebagian informan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital karena mereka perlu untuk mendapatkan informasi yang ada; b). Reliabel, informasi yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah akurat dan dapat dipercaya, karena sistem juga diawasi oleh OJK; c). Lengkap, aplikasi Pegadaian Syariah Digital menawarkan berbagai fitur yang dapat membantu nasabah dalam memperoleh informasi; d). Dapat dipahami, terdapat berbagai informasi yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital memudahkan pembaca untuk melihat informasi yang ada dan mudah dipahami.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital termasuk layanan digital, karena pada zaman sekarang ini generasi millennial lebih sering bertransaksi lewat *smartphone* yang dimilikinya. Dalam analisis penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan, bahwa aplikasi ini dirilis pada bulan Oktober 2018 ini masih kurang maksimal. Hal ini juga dibuktikan melalui wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku kasir di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan, yang mengatakan pada awal dirilis terdapat problem yang sedikit mempersulit pendaftaran akun aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Sejak diluncurkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital terdapat masalah pada bulan Januari 2019, yaitu terdapat kendala pada PlayStore sehingga harus di *maintenance*, dan juga mendapat peringatan dari google, sehingga pada waktu itu aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk sementara waktu tidak dapat digunakan dan sementara tidak terdapat di PlayStore.

Jadi penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memang terlambat dibanding dengan pegadaian konvensional yang lebih dulu mempunyai layanan digital. Untuk saat ini nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan kurang lebih sekitar 250 nasabah. Dan juga perlu usaha untuk mengedukasi nasabah agar mau menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.

Berdasarkan masalah yang ada, pihak Pegadaian Syariah bertugas untuk mengedukasi kepada nasabah supaya mampu mengikuti kemajuan teknologi yang semakin modern ini. Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan juga mengedukasi nasabah yang mayoritas ibu-ibu yang dimana tidak semua bisa mengoperasikan aplikasi. Namun tujuan dikeluarkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini ditujukan oleh generasi millennial, sehingga lebih diarahkan pada nasabah yang usia produktif.

Gambar 1 Skema Sebelum dan Sesudah Kemunculan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital



Sumber : Pegadaian Syariah Mertoyudan (data diolah) 2020

Kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dirasa cukup efektif dari sebelumnya yang belum menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Berdasarkan skema sebelum dan sesudah kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital terdapat nilai tambah dari kualitas pelayanan, keadaan, kepuasan nasabah dengan adanya informasi yang tertera. Sedangkan setelah kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi dimanapun berada karena tidak perlu datang ke outlet Pegadaian Syariah Digital. Dan nasabah juga dapat mengetahui informasi tentang harga emas, apakah harga emas itu naik atau turun, macam produk Pegadaian Syariah, serta dapat mengetahui berapa nominal yang didapat ketika akan melakukan pelunasan *rahn*.

Penjelasan diatas bisa dikatakan bahwa dengan kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah yaitu untuk memberi nilai tambah bagi pelayanan nasabah khususnya generasi millennial dan juga memberikan kemudahan nasabah dalam bertansaksi pembayaran dan pelunasa *rahn* tanpa harus datang ke outlet.

Adanya penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital, maka nasabah Pegadaian Syariah Digital merasa dimudahkan khususnya nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan. Penerapan sistem informasi

yang dilakukan Pegadaian Syariah ini cukup efektif namun belum optimal karena aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini terkadang masih *error*.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan terhadap 5 informan yang telah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital diantaranya memiliki penilaian layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, diantaranya :

Tabel 1. Penilaian Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Nasabah	Hasil	Hasil Analisis
Ibu Trimah	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memang cepat namun terkadang sering <i>error</i> .	Berdasarkan hasil wawancara yang ada, maka hasil analisis penelitian nasabah terhadap layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital adalah aplikasi tersebut cepat atau tidaknya dipengaruhi oleh sinyal yang ada. Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital menawarkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
Joko Prasetyo	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital cepat atau tidaknya bergantung pada sinyal, tetapi juga membantu karena dapat bertransaksi dimana saja.	
Mbak Ika	Aplikasinya standard, dan juga memberikan informasi yang menguntungkan mulai dengan harga emas dan dapat mengetahui berapa nominal yang didapat ketika akan gadai.	
Ibu Sinta	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tergolong cukup cepat dan fitur yang lengkap.	
Ibu Ella	Aplikasi ini cukup membantu karena dapat melakukan transaksi secara online tidak harus ke outlet Pegadaian Syariah.	

Sumber : Hasil Wawancara Tahun 2020

Kualitas pelayanan sistem informasi yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah tidak hanya sekedar melayani tetapi juga memahami kebutuhan nasabah. Menurut Ikhsan dan pelayanan yang baik itu bagaimana para nasabah dapat menerima pelayanan tersebut, jika nasabah puas atas apa yang pihak Pegadaian Syariah berikan, dapat dikatakan pelayanan itu baik.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah yang memiliki penilaian mengenai kemudahan bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, diantaranya :

Tabel 2. Penilaian Nasabah terhadap Kemudahan Bertransaksi di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Nasabah	Hasil	Hasil Analisis
Ibu Sinta	Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat melakukan transaksi dimana saja.	Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemudahan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital adalah dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah
Ibu Trimah	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital membuat Ibu Trimah tidak harus datang ke outlet untuk mengantri.	Digital nasabah lebih merasa dimudahkan dalam hal bertransaksi karena nasabah tidak harus berkunjung ke outlet Pegadaian Syariah untuk bertransaksi, terutama untuk nasabah yang notabene bekerja dan tidak ada waktu untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah.
Joko Prasetyo	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memudahkan dalam segala hal bertransaksi karena dapat dilakukan dimana saja.	
Ibu Ella	Adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital membuat Ibu Ella tidak harus datang ke outlet untuk melakukan transaksi cukup dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital saja.	
Mbak Ika	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mudah digunakan seperti pada umumnya.	

Sumber : Hasil Wawancara Tahun 2020

Pegadaian bermaksud meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk membantu dan memudahkan para nasabah dalam hal bertransaksi yang mempunyai waktu sedikit bahkan yang tidak mempunyai waktu untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah. Dengan maksud, Pegadaian Syariah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga para nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah.

Keberhasilan peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan ditandai dengan sebagian nasabah merasa puas dan terbantu dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Bisa diketahui bahwa nasabah sebagai informan merasa puas dibuktikan sebagai berikut:

Apabila kinerja = harapan \longrightarrow maka pelanggan puas

Kinerja yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sudah sesuai apa yang diharapkan oleh nasabah maka nasabah merasa puas. Berdasarkan data penelitian yang dilakukan kepada 5 informan, diantaranya memiliki penilaian mengenai kepuasan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, diantaranya :

Tabel 3. Penilaian Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Nasabah	Hasil	Hasil Analisis
Mbak Ika	Sangat membantu karena menyediakan informasi – informasi mengenai produk Pegadaian Syariah.	Dari hasil analisis wawancara yang ada, maka analisis tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah dapat membantu para nasabah dan untuk kedepannya untuk lebih ditingkatkan lagi.
Ibu Ella	Sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, karena semenjak ada aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak perlu repot untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah.	
Joko Prasetyo	Aplikasi Pegadaian Syariah dirasa cukup membantu pelayanan nasabah jika ingin melakukan transaksi secara mendadak kepada pihak Pegadaian Syariah dan <i>fitur</i> aplikasi tersebut sudah lengkap.	
Ibu Trimah	Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sangat membantu karena tidak harus datang ke outlet Pegadaian Syariah.	
Ibu Sinta	Sudah merasa terbantu dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah	

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2020

Dengan dikeluarkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini adalah salah satu cara dalam memberikan pelayanan di era digital dan memudahkan para nasabah dalam hal bertransaksi khususnya generasi *millennial*. Dan menjaga eksistensi perusahaan di era modern ini, agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman.

3.2 Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam Bertransaksi Syariah

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam hal ini dikeluarkan untuk mengikuti perkembangan bisnis, di mana juga tetap memperhatikan etika islam tentang tiga rukun dalam bisnis yaitu, pelaku bisnis (*al-aqid*), obyek bisnis (*al-ma'qud*) dan transaksi bisnis (*al-aqd*). Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital pihak yang bertransaksi tidak secara langsung bertatap muka, maka Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan menekankan keterbukaan informasi secara detail dan valid tentang produk maupun transaksi yang menghindarkan kedzaliman dalam berbisnis.

Hal ini juga diterapkan oleh Pegadaian Syariah Digital Ups Mertoyudan dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar bisnis yang dijalankan tetap berjalan dan sukses. Sebagaimana yang terdapat dalam firman Allah Swt Surah Ali Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada -Nya”. (QS. Ali Imran : 159)

Ayat diatas menjelaskan bahwa sesama manusia harus bersikap lemah lembut, agar orang lain merasakan kenyamanan bila sedang berada disampingnya. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini juga berlaku pada pelayanan kepada pelanggan, setiap anggota perusahaan diharapkan bersikap lemah lembut dan saling membantu sesama manusia.

Pegadaian mengeluarkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital mampu meringankan dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang khususnya memiliki waktu terbatas untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah. Dengan maksud tersebut, Pegadaian Syariah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang didasari dengan : (1) kualitas layanan digital, dimana aplikasi Pegadaian Syariah Digital tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke outlet. (3) kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai apa yang diharapkan dan alangkah baiknya untuk kedepannya lebih ditingkatkan.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai dengan prinsip syariah yang ada yakni keterbukaan informasi yang ada, informasi yang diberikan pun valid dan dapat dipercaya, membangun hubungan baik antar nasabah dengan memudahkan nasabah bertransaksi online terkhusus bagi nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah, menetapkan harga

secara transparan, sehingga nasabah dapat mengetahui berapa angka nominal yang akan didapatkan ketika gadai barang.

Saran bagi pihak Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan untuk meningkatkan pemasaran aplikasi Pegadaian Syariah Digital kepada nasabah, khususnya kepada nasabah yang sekiranya perlu menggunakan aplikasi tersebut. Pegadaian Syariah juga diharapkan lebih meningkatkan produk dan layanan yang lebih baik sehingga lebih diterima keberadaannya di masyarakat. Saran kedua bagi peneliti selanjutnya untuk peneliti yang akan datang agar memperluas objek penelitian misalnya perbandingan kemudahan nasabah dalam bertransaksi melalui aplikasi mobile seperti Pegadaian Syariah Digital di kota Magelang. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, S. (2011). *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabetha.
- Ismial, N. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV Dwiputra Pustaka.
- Istadi. (2020, Februari 5). Wawancara Pengelola Pegadaian Syariah Ups Mertoyudan.
- Meilana, S. (2020, Februari 4). Wawancara Nasabah.
- Nurahmadi, I. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi - UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 31-32.
- Pegadaian. (2020, Mei). *pegadaian*. Diambil kembali dari pegadaian web site: <https://www.pegadaian.co.id/>
- Permana, T. A. (2017). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas, studi kasus di Klinik Adhiwarga PKBI - DIY. *Skripsi - Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, 13-15.
- Perwasih, R. (2019). Anaalisis Kmparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual. *Skripsi - IAIN Bengkulu*.
- Prasetyo, J. (2020, Januari 27). Wawancara Nasabah.
- RI, D. A. (2020). *Departemen Agama RI, Al - Quran dan Terjemahannya*. Diambil kembali dari Departemen Agama RI, Al - Quran dan Terjemahannya Web Site: <http://www.quran.kemenag.go.id>
- Rizkita, E. (2020, Januari 23). Wawancara Nasabah.
- Rumkanasari, F. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan.
- Subandi, B. (2014). Etika Bisnis Islam. *UIN Sunan Ampel Press*.
- Subhan, I. A. (2020, Februari 10). Wawancara Kasir Pegadaian Syariah.
- Surma'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Trimah. (2020, Februari 7). Wawancara Nasabah. (Mertoyudan, Pewawancara)
- Wanita, F. (2016). Mengukur Kepuasan Customer Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan STMK AKBA.
- Wikipedia. (2020). *Pegadaian(Perusahaan) Sejarah*. Diambil kembali dari Pegadaian (Perusahaan) Sejarah Web site: [https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_\(perusahaan\)#Sejarah](https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan)#Sejarah)
- Yuanita, I. (2020, Januari 31). Wawancara Nasabah.